


جامعة الجزائر 2- أبو القاسم سعد الله-
كلية العلوم الإنسانية
قسم علم المكتبات والتوثيق

# مجلة

# علم المكتبات

مجلة علمية سداسية محكمة يصدرها قسم علم المكتبات
والتوثيق بكلية العلوم الإنسانية، جامعة الجزائر 2

العدد الخامس (05)

ردمد :1112-2803

رقم الإيداع القانوني :1789-2001

عنوان المجلة

مجلة علم المكتبات يصدرها قسم علم المكتبات والتوثيق

كلية العلوم الإنسانية – جامعة الجزائر 2 بوزريعة

شارع جمال الدين الأفغاني – بوزريعة – الجزائر

majallah.biblio@yahoo.fr

# قواعد النشر في المجلة

مجلة علم المكتبات دورية أكاديمية محكمة تعنى بنشر المقالات العلمية المبتكرة في مجال دراسات المكتبات والمعلومات أو العلوم ذات العلاقة . وتشترط هيئة تحرير المجلة على من يرغب في نشر أبحاثه التقيد بما يلي :

- أن يكون الموضوع المعالج متميزا بالجدية والأصالة والموضوعية والإثراء المعرفي، ولم يسبق نشره من قبل.
- تقبل المقالات باللغة العربية والفرنسية والانجليزية، على أن لا يقل عدد صفحات المقال عن 08 صفحات ولا يزيد عن 18 صفحة.
- يكتب عنوان المقال في أعلى الصفحة الأولى بخط بارز، وأسفله على جهة اليسار من الصفحة إسم المؤلف ودرجته العلمية والمؤسسة التي ينتمي إليها.
- أن تكون الكتابة على ورقة A4 ( 21-29.7 ) مع مراعاة التقيد بنوع الخط والحجم، المقالات المكتوبة باللغة العربية يجب أن تكتب بـ : (Traditionnel Arabic) حجم 16 ، أما المقالات المكتوبة باللغة الأجنبية يجب أن تكتب بـ : ( Times New Roman ) حجم 12.
- يجب أن يكون المقال سليما وخاليا من الأخطاء اللغوية والنحوية.
- ضرورة اتباع قواعد الوصف الببليوغرافي المنصوص عليها في معيار 690 Iso.

# كلمة العدد

كشف تهاوي أسعار المحروقات في الأسواق العالمية مدى هشاشة الاقتصاديات التي تعتمد على الموارد والطاقات غير المتجددة، ولمرة أخرى استيقظت الجزائر على غرار بقية الدول النفطية على حقيقة مفادها أن الثروة الحقيقية لا تكمن في الطاقات الأحفرية والمواد الأولية الأخرى كونها موارد ناضبة لا يمكن الاعتماد عليها بشكل مطلق في صياغة وتطبيق السياسات التنموية الشاملة ، بل الثروة الحقيقية في مجتمعات القرن الواحد والعشرين تتمثل في الرأسمال البشري والرصيد المعرفي والبحث العلمي والتكنولوجيات الحديثة.

و الاستثمار في المجالات المشار اليها أعلاه يمر حتما عبر الاستثمار في العنصر البشري من خلال التعليم النوعي في مختلف المراحل : الابتدائية والاعدادية والثانوية والجامعية، فضلا عن التكوين المهني والتكوين المستمر. هذه المحطات عبارة عن سلسلة متصلة الحلقات يتعين ادراجها في سياسة جامعة ترمي إلى تحقيق عائد الاستثمار جراء التكفل الحقيقي والعناية اللازمة بكل مراحل التعليم والتكوين من المدرسة إلى الجامعة.

بعد ما يربو عن أكثر من نصف قرن من استرجاع السيادة الوطنية ورغم ما بذل من مال وجهد ووقت، إلا أن الجزائر لا تزال في حاجة إلى تحديد السياسة التنموية الواجب اتباعها على ضوء التحولات العميقة التي شهدها العالم خلال العقدين الأخيرين من جانب، وتحديد الأولويات في مجال التنمية من جانب آخر.

إن السياسة المنتهجة في مجال التعليم والتكوين في مختلف الأطوار لم تحقق الأهداف المأمولة بحكم التراجع المسجل في مستوى التعليم والتكوين مقارنة

بالسبعينيات والثمانينيات من القرن الماضي، وهذا مؤشر في غاية الأهمية يتعين أن يؤخذ على محمل الجد من قبل أصحاب القرار قصد تفادي تفويت الفرصة الوحيدة على الجزائر للالتحاق بركب التطور لمجتمعات القرن الواحد والعشرين والسعي إلى الانتقال إلى اقتصاد المعرفة الذي يشكل فيه العنصر البشري الركن الركين عندما يدرج في معادلة التنمية كعنصر أساسي يحضى بالاهتمام اللازم والرعاية الكافية وفق ما تمليه متطلبات النجاعة والجودة والكفاءة.

**الأستاذ الدكتور اعراب عبد الحميد**

# كلمة تأبينية

باسم الله الرحمن الرحيم

يقول الله سبحانه و تعالى في محكم تنزيله و هو أصدق القائلين : **إن الله عنده علم الساعة وينزل الغيث و يعلم ما في الأرحام و ما تدري نفس ماذا تكسب غدا و ما تدري نفس بأي أرض تموت إن الله عليم خبير** (سورة لقمان ، الآية 34).

ولد الأستاذ محمد رضا زروالي في الجزائر و درس و عمل و مرض فيها لكنه ما كان يدري أنه كتب عليه أن يموت في مكة المكرمة و بعد أداء مناسك الحج، إنها خاتمة الأتقياء و جزاء العابدين وأمنية المقربين إلى الله و كيف لا وهو الذي صلى في المسجد الحرام قرابة شهر علما أن الصلاة فيه بمائة الف صلاة فيما سواه ، و أدى مناسك الحج و الرسول الأعظم يقول : الحج المبرور ليس له جزاء إلا الجنة. نسأل الله أن يحشره مع الأنبياء و الصديقين و الشهداء والأبرار و أن يرزقه الفردوس ومرافقة النبي المصطفى عليه أفضل الصلاة و أزكى التسليم.

من مواليد 13/ 06/ 1951 ب : قوراية ولاية تيبازة تحصل على شهادة مهندس دولة في الإعلام الآلي من جامعة الجزائر بتاريخ 1975 أين تقلد منصب مسؤول مركز الإعلام الآلي، التحق بقسم علم المكتبات التابع لجامعة الجزائر أين قام بمهام التدريس من 01/ 01/ 1990 إلى سبتمبر 2015، يشهد له بحسن الخلق و التفاني و الاخلاص في العمل حيث ترك بصمات في التكوين و التدريس فضلا عن الأعمال الجادة التي أنجزها في مجال البرمجيات على مستوى القسم و الجامعة. شاءت الأقدار أن يلتحق بجوار ربه و هو في صدد تحضير ملف التقاعد بعد أكثر من ثلاثة عقود من العطاء و العمل الدؤوب فقدر الله أن يموت و يدفن في أفضل بقاع الأرض مكة المكرمة بعد أداء مناسك الحج .

سيظل قسم علم المكتبات يذكر اسم الأستاذ محمد رضا زروالي و الأستاذ الدكتور محفوظ قداش و الأستاذ رضا أكرين و الأستاذة بونفيخة فتيحة و الأستاذة سعدودي حورية و الأستاذة بورحلة فتيحة و الأستاذة مسعودي فتيحة و الأستاذ بوعياد لما قدموا من خدمات و تركوا من بصمات في مجال الادارة و التدريس و التأطير و تكوين أجيال تخلد ذكراهم و تذكر مناقبهم و مآثرهم.

أردت من خلال هذه الكلمة القصيرة أن أعبر عن الوفاء و العرفان لكل من فارقنا في صمت و ترك لنا من الاثر ما نتلقاه حبا ووفاء في وجداننا و نفوسنا ، و قد تعجز الكلمات و لا تسعفنا اللغة بكل مخزونها و معانيها و تخدعنا الذاكرة و يغلبنا النسيان و يعجز اللسان عن البيان للتعبير عن وقع فقدان هؤلاء جميعا في نفوسنا ، إنني إذ اكتب هذه الكلمات ينتابني شعور مزدوج بين التقدير و العرفان لأسماء و إسهامات الراحلين عنا إلى الأبد و بين الحزن و الأسى على رحيلهم واحد بعد الآخر . لقد أفنوا معظم حياتهم خدمة للعلم سواء من خلال الدروس الأكاديمية التي كانوا يقدمونها للطلبة أو من خلال المناصب الإدارية العليا التي تقلدها البعض منهم . فما أقسى أن نفقد من كانوا أساتذتنا بالأمس القريب أو زملائنا في مقاعد الدرس أو منابر التدريس .

في الأخير لا نقول لمن غيبهم القدر وداعا ، بل نقول لهم إن أثركم الطيب باقي في نفوسنا ، و أن التاريخ لا ينسى كل من ترك بصمته في خدمة العلم و تربية الأجيال ، و سيظل يذكرهم بل سيخلدهم ، نسأل الله أن يكون ذلك في ميزان حسناتهم .

رحم الله الجميع و طيب ثراهم و تغمدهم برحمته و مغفرته

إنا لله و إنا إليه راجعون

**د. عيسى محاجبي**

**رئيس قسم علم المكتبات و التوثيق**

# محتويات العدد


| عنوان المقال | إعداد | رقم الصفحة |
|---|---|---|
| • الأطباء المقيمون والتكوين على استعمال الوسائط الحديثة للمعلومات: دراسة ميدانية بخمس(5) مستشفيات جامعية بالجزائر العاصمة | صحة عائشة عفاف بليمي | 11- 35 |
| • مشروعات الرقمنة في المكتبات الأكاديمية الوطنية: مبادئ أولية لصياغة خطة وطنية | باشيوة سالم | 37- 59 |
| • تأثير الاتصال الداخلي على الأداء الوظيفي بمكتبة كلية الحقوق جامعة الجزائر | بوداود ابراهيم<br>بوفيجلين زهرة | 61- 93 |
| • المكتبات في عصر المعلومات: مواجهة التحديات لأجل خدمات أفضل | فاروق تمورتبير | 95- 116 |
| • تقييم خدمات المكتبة المتخصصة في العلوم الطبية من وجهة نظر المستفيدين: دراسة ميدانية | حرحاد كهينة | 117- 147 |
| • قياسات الشبكة العنكبوتية ضمن قياسات المعلومات: علاقة تداخل أم علاقة إحتواء؟ | فاطمة شباب | 149- 170 |
| • دور المعايير والمواصفات الببليوغرافية في إتاحة واستغلال المخطوطات العربية<br>• عبر الشبكة العالمية: الوصف الأرشيفي المرمز (EAD) نموذجا | د. غانم نذير | 171- 182 |
| • خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية | د.وهيبة غرارمي | 183- 205 |
| • واقع التكوين لدى طلبة قسم علم المكتبات بجامعة الجزائر 2 | قشايري سميرة | 206- 248 |

# الأطباء المقيمون والتكوين على استعمال الوسائط الحديثة للمعلومات: دراسة ميدانية بخمس(5) مستشفيات جامعية بالجزائر العاصمة.

**صحة عائشة عفاف بليمي**

**أستاذة مساعدة أ بقسم علم المكتبات**

**جامعة الجزائر 2**

**المستخلص:**

**تناولت الدراسة موضوع الأطباء المقيمين والتكوين على استعمال الوسائط الحديثة للمعلومات، بخمس مستشفيات جامعية بالجزائر العاصمة. وذلك بالتعرف على نوعه: جامعي، مؤسساتي، أو ذاتي. الدوافع المؤدية إلى الاستفادة أو الحصول على تكوين. مدى رضا الأطباء المقيمين عنه، ثم تأثيره على تسهيل التعامل مع الوسائط الحديثة للمعلومات، والتعرف على الصعوبات التي يواجهونها، نوعها، خاصة التقنية منها و طريقة اجتيازهم لها، كما حاولنا التعرف على رأيهم حول طرق التكوين المستمر التي يفضلونها للحفاظ على معارفهم العلمية والطبية، وتطويرها.**

**الكلمات المفتاحية:**

التكوين- الأطباء المقيمين - الوسائط الحديثة للمعلومات- الجزائر

**مقدمة:**

**يشهد العصر الذي نعيشه تطورا سريعا للمعارف العلمية المختلفة، حيث أصبحت كمية المعلومات تتضاعف وتتزايد بشكل كبير، ما يجعلنا نصفه بعصر ثورة المعلومات. جاءت هذه الثورة نتيجة التقدم التكنولوجي عامة، وتزاوج تكنولوجيا الإعلام الآلي مع تكنولوجيا الاتصالات، لينتج ما يطلق عليه بتكنولوجيا المعلومات، أو ما نسميه بالوسائط الحديثة للمعلومات. والتي ساهمت في تسريع تداول المعلومات ووفرتها في أوقات قياسية، نظرا للقدرات**

العالية التي تتيحها في معالجة المعلومات وتحليلها، إيصالها، حفظها واسترجاعها.

أدى ظهور تكنولوجيا المعلومات والوسائط الحديثة، وتطور تطبيقاتها في العديد من المجالات العلمية والعملية المختلفة إلى التسريع في تطور هذه المجالات، حيث لم يعد عمل الباحث محصورا في البحث عن الوثائق وطريقة الحصول على المعلومات فقط، بل أصبح بإمكانه (دون أن يبرح مكان عمله) الحصول على ما يحتاجه من المعلومات التي تخدم بحوثه وتلبي حاجاته العلمية، مستعينا بمختلف التكنولوجيات والوسائط الحديثة للمعلومات.

وليتمكن الباحث من تحصيل المعلومات والمعارف التي توفرها هذه التكنولوجيات، عليه أن يكون متحكما في استعمالها، وذلك بتطوير قدراته على التعلم والتكوين المستمر في هذا المجال، وجعلها تتصف بالمرونة وتقبل الجديد، ليتمكن من مواكبة التطورات السريعة في هذا المجال.

فأصبحت مسؤولية التكوين والتدريب في مجال التكنولوجيات والوسائط الحديثة للمعلومات مهمة ذات ثلاثة أبعاد: تأهيل المسؤولين على إعداد ومعالجة المعلومات باستخدام النظم، وتدريب الوسطاء بين المعلومات والمستفيدين من هذه الخدمات. بالإضافة إلى تكوين المستفيدين بكل فئاتهم على استعمال والاستفادة من هذه الخدمات. ومنهم الباحثون، فتدريب الباحثين يعد ضمانا هاما للإفادة الفعالة من استعمالات الوسائط الحديثة للمعلومات في مجال البحث. [1]

هذه الأعمال والأبحاث عن المعلومات تنتشر في الأوساط العلمية، ومنها الوسط الطبي. مثلما هو الحال لدى الأطباء المقيمين، خاصة منهم المقبلين على التخرج أي إنهاء التخصص. فهم يقومون بشكل كبير ومستمر بإجراء أبحاث عن المعلومات العلمية سواء لخدمة دراستهم أو حالاتهم الطبية .

هذا ما جعلنا نحاول التعرف على تكوين الأطباء المقيمين على استعمال الوسائط الحديثة للمعلومات، وذلك بطرح جملة من التساؤلات، سنعرضها فيما يلي:

- هل تلقى الأطباء المقيمون تكوينا على استعمال الوسائط الحديثة للمعلومات؟
- ما نوع التكوين الذي تلقاه الأطباء المقيمون، هل هو ذاتي، مؤسساتي، أو تكوين جامعي؟
- ما هي أسباب ودوافع الأطباء المقيمين للاستفادة من التكوين حول استعمال التكنولوجيات والوسائط الحديثة للمعلومات؟
- ما مدى رضاهم عن التكوين الذي استفادوا منه؟
- هل تؤدي الاستفادة من التكوين إلى تفعيل استعمال الوسائط الحديثة للمعلومات ؟
- ما هي الطرق التي يواصلون بها تكوينهم لمواكبة التطورات الطبية والتكنولوجية؟

**1. عناصر الدراسة:**

**1.1 أهداف الدراسة:**

سنحاول من خلال إجرائنا لهذه الدراسة تحقيق مجموعة من الأهداف، سنذكرها في النقاط التالية:

- تسليط الضوء على نوع وطرق التكوين الذي تلقاه الطبيب المقيم على استعمال التكنولوجيات والوسائط الحديثة للمعلومات.
- التعرف عما إذا كان تكوين الأطباء المقيمين على استعمال الوسائط الحديثة للمعلومات كان ذاتيا و بمجهوداتهم الفردية، أم أنهم تلقوا تكوينهم في جهات أخرى، كالجامعة أو مؤسسات عامة أو خاصة.
- معرفة الدوافع التي جعلت الأطباء المقيمين يقومون بتكوين في مجال استعمال الوسائط الحديثة للمعلومات مهما كان نوعه.
- جس نبض مدى رضاهم عن التكوين الذي استفادوا منه، و ملائمته لتطلعاتهم.
- معرفة مدى تمكنهم من استعمال الوسائط الحديثة في أبحاثهم عن المعلومات لخدمة أعمالهم واحتياجاتهم العلمية والعملية.

- التعرف على وعي الأطباء المقيمين بأهمية استعمال هذا النوع من الوسائط، ومواكبة التطورات الحاصلة.

**2.1 مجتمع الدراسة:**

تحدد الباحثة مجتمع الدراسة حسب طبيعة موضوعها، موضحا أسباب اختياره، لضبط أهداف الدراسة واتجاهها. وقد اخترنا الأطباء المقيمين (Médecins résidents) . فهم الأطباء الذين أتموا دراستهم في مرحلة التدرج ليتخرجوا طب عام. ثم التحقوا بدراسات ما بعد التدرج بعد إجرائهم لمسابقة تحدد من خلالها نوع التخصص الذي سيدرسونه، حسب معدلاتهم وكذا حسب المناصب المتوفرة في كل سنة.

خصصنا بالدراسة الأطباء المقيمين الذين شارفوا على إنهاء تخصصهم أي أنهم في السنة الرابعة في بعض التخصصات، والسنة الخامسة في تخصصات أخرى، فاستعمالهم لمصادر المعلومات المختلفة سواء التقليدية أو الحديثة منها في هذه المرحلة كبير ومكثف، لإعداد أعمالهم العلمية، أو لإجراء أبحاث طبية لها علاقة بالحالات المرضية التي هم بصدد معالجتها.

**3.1 عينة الدراسة:**

تعد عملية تحديد عينة الدراسة خطوة مهمة من خطوات الدراسة، وتأتي بعد تحديد المجتمع الأصلي، حيث يجب أن تمثله، تمثيلا يعكس خصائصه ومميزاته، وذلك بتحديد نوعها وحجمها بما يناسب موضوع الدراسة حتى نتوصل إلى نتائج موضوعية يمكن إسقاطها على المجتمع الأصلي للدراسة .

فيما يخص نوع العينة، فهي عينة عرضية، تحصلنا على أفرادها عن طريق المصادفة، حيث أعطينا لكل فرد من أفراد المجتمع الأصلي للدراسة فرصة للظهور بالعينة [2]. وذلك بتوزيع استمارات الاستبيان والتي اعتمدنا عليها كأداة لجمع البيانات على الأطباء المقيمين في سنة تخصصهم الأخيرة في عدة تخصصات بخمس(5) مستشفيات جامعية بالجزائر العاصمة، و هي:

- المستشفى الجامعي مصطفى باشا بالجزائر الوسطى.
- المستشفى الجامعي ابن زيري بباب الوادي

- المستشفى الجامعي اسعد حساني ببني مسوس
- المستشفى الجامعي نور الدين الأتاسي ببينام
- المستشفى الجامعي الدكتور بوخروفة عبد القادر ببن عكنون.

بلغت الاستمارات المسترجعة 227 استمارة من أصل 750 موزعة على مرحلتين، مايمثل 18.3٪ من مجموع الأطباء المقيمين في السنوات النهائية لتخصصهم المسجلين في سنة 2012- 2013، والبالغ عددهم 1236 طبيبا مقيما. لذلك سنعتبر عدد الاستمارات المسترجعة هو عينة الدراسة النهائية، والتي قاربت 20٪ مايجعلها ممثلة للمجتمع الأصلي للدراسة.

**2. التكويــن:**

**1.2. تعريف التكوين:**

هناك من عرف التكوين على أنه: " مجموع المعارف النظرية والتطبيقية المكتسبة في مجال معين... وهو أيضا تنمية ذاتية، ترمي إلى تطوير قدرات الفرد أو لاكتسابه قدرات أخرى ". [3]

وعرف أيضا على أنه: " فعل بيداغوجي يكتسب ويبني، وليس مجرد تسجيل للمعلومات أو مجرد تعليم لعادات معينة. فالتكوين ينبغي أن يسعى إلى البناء وتحليل المواقف البيداغوجية التي توضح المكسب المعرفي، وامتلاك المهارات والكفاءات البيداغوجية مع إمكانية استثمارها من جديد في التكوين وفي السلوك وفي تحليل المواقف البيداغوجية التي توضح المكسب المعرفي، وامتلاك المهارات والكفاءات البيداغوجية مع إمكانية استثمارها من جديد في التكوين وفي السلوك وفي تحليل المواقف البيداغوجية المختلفة بقدر الإمكان ". [4]

نستنتج أن التكوين يحدث تغيرات على ثلاث مستويات نذكرها فيما يلي:

1- المستوى المعرفي حيث يزود المكونين بالمعارف ويوضح المكسب المعرفي لهم.

2- مستوى المهارات فيهدف إلى امتلاك المهارات والخبرات وتنميتها من أجل رفع الأداء لدى الفرد وزيادة استقلاليته.

3- مستوى السلوكات فنجد أن عملية التكوين لا تقتصر على المعرفة والمهارة فقط، بل تتجاوز ذلك لتشرك سلوك الفرد لأن " التكوين يتجه إلى القراء

بغرض تحقيق التغيرات المناسبة والوصول بالفرد إلى مستوى النضج الشخصي والتحكم في المعرفة والمهارات وفنيات السلوك ". [5]

كما يعرف بعض المختصين التكوين على أنه: " عملية تلقي الأفراد الخبرة والممارسة التطبيقية والمعلومات والمعرفة العلمية في حقل من حقول الاختصاص الفنية وفق برامج وخطط وأساليب مدروسة، وبإشراف متخصصين ومدربين فنيين مؤهلين لهذا الغرض، بهدف إعدادهم، وتهيئتهم لأداء الأعمال التي ستوكل لهم، أو في زيادة كفايتهم في أداء الأعمال المسندة إليهم ". [6]

فالتدريب الذي يحصل عليه الأفراد من أجل اكتساب مهارات وقدرات... لابد أن يكون منظما في برامج وخطط وأساليب مدروسة دراسة وافية، لأن كل فرد له خصائصه وحاجياته، وقدراته وميوله والتي لابد على المدرب أن يتعرف عليها، ويحاول أن يضع لها برامج تتفق مع التدرج في تطبيق البرامج وصولا إلى مرحلة النضج المعلوماتي للفرد التي تظهر عن استقلاليته وممارسته لتقنيات البحث عن المعلومات التي تسد حاجته، وتحل مشاكله الحالية والمستقبلية عملية كانت أم تقنية.

أما تكوين المستفيدين فهو " الإجراءات التي تتخذها المؤسسة المكونة لتقليص العوائق التي تمنع المستعمل من الوصول إلى المعلومات أو استعمال وسائطها ". [7]

إن التكوين لا يعني تعلم كيفية استخدام المكتبة أو وسائط المعلومات فقط، بل يهدف أيضا إلى تنمية عادة القراءة لديهم، وبالتالي يمكن المستفيدين من التكيف مع تطورات العصر حتى يصبحوا قادرين على حل مشاكلهم وإشباع فضولهم باستخلاصهم للنتائج السليمة، من خلال البحث الذاتي والمقارنة، والنقد والتقييم.

إن المستفيد من العملية التكوينية هو محور جميع جهود المكتبة من تنظيم وبث المعلومات، فتدريبه يعتبر من أهم ضمانات الإفادة من ثورة المعلومات، وأن أي نقص في التكوين يؤدي إلى زيادة التبعية المعلوماتية [8]، لأن التكوين عامة يعد من الأمور الأساسية لمواجهة التطورات وتطبيق العلم والتكنولوجيا بطريقة مستقلة.

**2.2. دوافع التكوين:**

**يمكن للفرد أن تدفعه عدة أسباب ليتكون أو يحس بالحاجة إلى التكوين في أي مجال يرى أنه غير راض على مستواه المعرفي في هذا المجال. ومنها التكوين على استعمال نظم المعلومات عامة ووسائطها خاصة.**

**- تعدد واختلاف أنواع المكتبات، حيث يتميز كل نوع بأهداف ووظائف، خدمات، وتنظيم... نجد أن المستفيد بانتقاله من مكتبة إلى أخرى، يجد أن أنظمة السير مختلفة باختلاف نوع المكتبة.**

**- الاختلاف حتى في التنظيم بالنسبة لنوع واحد من المكتبات. هذا الأمر الذي يؤكد أهمية التكوين من أجل فهم والتكيف مع نظام سير كل نظام معلومات مهما كان نوعه والاستفادة منه إلى أقصى درجة. و بذلك يفعل المستفيد استعماله لنظم ومصادر المعلومات المختلفة، سواء التقليدية أو الحديثة منها.**

**- يؤدي تهميش المستعمل في سير أي نظام معلومات، حتما إلى فشله، أو نفور المستفيدين منه، لأنه عندما يقصدونه، كانوا ينتظرون الإجابة على تساؤلاتهم، وحل مشاكلهم في الاتصال بالوثائق ومصادر المعلومات. وبما أن المستفيد هو محور اهتمام نظم المعلومات المختلفة، حيث لا يمكن أن تواجدها بدونه، وحتى تثبت النظم كيانها وبقاءها، واستمرارها، لابد أن تضع المستفيد في مركز اهتمامها أي أنها " توجه الاهتمام نحو المستعمل بدلا من توجيهه نحو نظام المعلومات في حد ذاته". [9]**

**- السرعة الفائقة في تغير وسائل التكنولوجيا والذي يوازيها تطور بطيء في السلوكات الإنسانية. فالوسائل التكنولوجية هي ثمرة جهود العلم والتكنولوجيا، لكن العيب الذي نجم عنها، هو عدم قدرة الإنسان التأقلم من كل هذه التغيرات الحاصلة، فما يلبث أن يتحكم ويسيطر على وسيلة معينة حتى تظهر مئات المبتكرات الأخرى الأكثر تعقيدا، وهنا يظهر جليا دور نظام المعلومات الناجع في تكوين المستفيد القادر على التكيف مع كل مستجدات العصر.**

ومنه، على الباحث التفكير جديا في إجراء أو الاستفادة من تكوين ليتمكن من مواكبة التطورات المتسارعة في مجال المعلومات، والسيطرة على كل الوسائل مهما كان شكلها أو نوعها. بهدف تحقيق الاستقلالية والتحكم في استراتيجيات البحث خاصة " وأننا في عالم تنافس وأزمة اقتصادية، هنا تبرز أهمية التكوين كضرورة لمواجهة التغير، ومسايرة التطور للبقاء في المنافسة، وحتى نتمكن من الاندماج في المجتمع الحديث حيث يعيش العالم عصر السباق العلمي- المعلوماتي، ومن يفقد في هذا السياق مكانه، فإنه لن يفقد تطوره وتقدمه فحسب، بل سيفقد أيضا ذاته وإرادته "[10]

هنا يظهر دور نظام المعلومات في تكوين المستفيدين على استعمال واستغلال مجموعاته. حيث أن التكوين بالنسبة لهؤلاء يكون تدريجيا من السهل إلى الصعب إلى الأصعب في برامج مدروسة تبعا لقدرتهم وخصائصهم ومعارفهم السابقة واحتياجاتهم... والتي أول مرحلة تنطلق منها عملية إعداد مخطط تكويني، فهي عملية ضرورية ترسم على أساسها وسائل التكوين، وطرقه، وبرامجه، وأدوات التقييم فيه حتى تتحقق الأهداف المرجوة منه.[11]

**3.2. أهداف التكوين:**

أهداف التكوين ليست ثابتة، بل يجب أن تكون متغيرة بتغير الزمن وحاجات المجتمع ومؤسساته الاقتصادية، والاجتماعية والعلمية، والثقافية. و هي الأسس التي توضع من أجلها المناهج، وتجند الوسائل والتجهيزات والمخابر، وما إليها ، فأهداف التكوين يجب أن تتجه اليوم نحو تكوين المستفيدين على أوسع نطاق في ضوء سياسة المعلومات.[12] وسنذكر فيما يلي ثلاثة أهداف رئيسية لعملية التكوين:

- **اكتساب وتطوير ثقافة المعلومات:**

الهدف الأساس من التكوين هو رفع مستوى المتدربين، وجعلهم قادرين على الاستقلالية في الحصول على المعلومات أو استعمال مصادرها مهما كان نوعها، وذلك ، بجمعها، وانتقائها، وتنظيمها، وتقييمها بصفة مستقلة، والتحكم في استراتيجيات البحث وتطويرها وإمكانية حل أي مشكل أو تساؤل علمي أو تقني يشغل اهتمامهم.

- **التمكن من استعمال المنتجات والخدمات وأنظمة المعلومات:**

- إن التكوين الذي تلقاه المستفيد في أنظمة المعلومات يدربه على طريقة الحصول على أي وعاء أو معلومة متواجدة بنظام المعلومات، ويمكنه من تخطي الصعوبات التي قد يواجهها.

- تدريب المستفيد طريقة التعامل والاستفادة من أوعية المعلومات مهما كان نوعها، و قد يبدو الأمر سهلا لكن، العملية قد تتعقد خاصة إذا كان النص مصحوبا بمعطيات خارجة عن النص كالفهارس، عناوين فرعية، كشافات، ملاحق، كلمات مفتاحية، ملخصات...

- **التحكم في استعمال التكنولوجيا والوسائط الحديثة للمعلومات:**

- لا جدال اليوم حول أهمية تكنولوجيا المعلومات، وذلك لأنها أساس تقدم وتطور العديد من المجالات إن لم نقل كلها، ومنها مجال التعليم بأطواره وحتى البحث العلمي. ولكي ينجح التكوين في استعمال هذه التكنولوجيا لابد أن تكون هناك ثقافة تكنولوجية لدى المتكون، وذلك بتقبله لهذا التطور ومحاولة التكيف معه. لأن المستفيدين عامة لا يتقبلون المعلومات الجديدة إلا في حدود مسايرتها واندماجها لتلك التي امتلكوها من قبل. لذلك لابد أن تعطى إلى المستفيد أهمية كبيرة، أكثر من الوسائل، لتغيير الذهنيات والسلوكات المتجذرة لديه.

- يجب ألا تكون هذه الوسائل مستعملة من قبل المكتبين والمختصين في الإعلام الآلي فقط بل تمتد حتى إلى المستفيدين داخل نظام المعلومات، كما يقول Le Coadic في هذا الشأن: " إذا كانت الإجراءات والتقنيات والوسائل التي تبث المعلومات الدائمة، لا تستعمل بنجاعة إلا من طرف الوثائقي، أو المكتبي المحافظ أو المختص في الإعلام الآلي فبإمكاننا أن نقول أن المؤسسة غير عملية تماما " [13].

- عند إدخال هذه الوسائل إلى نظام المعلومات، لابد من التفكير مباشرة في تكوين المستفيدين لتمكينهم من التحكم فيها واستغلالها قدر المستطاع، مهما كان شكلها أو نوعها. وذلك من خلال السيطرة على استراتيجيات البحث، حتى

لا يبقى المستفيد متخوفا ومندهشا أمامها، ولكي يستطيع التنقل عبر هذه الطرق السريعة والمعقدة باطمئنان واستقلالية تامة للوصول إلى المعلومة المناسبة باستعمال هذه الوسائط وتكنولوجيا المعلومات الحديثة

- اكتساب المستفيد لبنية تحتية وقاعدة متينة من المعرفة، والمهارات والاتجاهات، التي تؤهله للاستمرار في الإبحار في دنيا المعرفة بكل حرية.

بذكر هذه الأهداف يتضح أن التكوين ليس هدرا للوقت، أو أنه يكتسب فقط بالممارسة الشخصية المستمرة. لأن هذا التفكير قد يؤدي إلى الفشل في الحصول على المعلومات التي تجيب على تساؤلات وحاجيات المستفيدين. لهذا لابد من وضع برنامج تكوين مدروس دراسة جيدة وشاملة تمكن من الوصول إلى الأهداف المبرمجة والمرجوة منه.

**4.2. أهمية التكوين:**

تتجلى أهمية التكوين على عدة أصعدة، حسب نوعه ، ودرجة تخصصه، والغاية التي وضع من أجلها. وفيما يلي سنتعرض لأهمية التكوين الذاتي،على اعتبار أنه أحد أنواع التكوين التي قد يلجأ إليها الفرد لتطوير قدراته في مجال معين. ثم إلى أهمية التكوين المستمر كوسيلة للحفاظ على المعارف ومواكبة التطورات.

**1.4.2. أهمية التكوين الذاتي:**

- التكوين الذاتي هو أسمى ما يمكن أن تغرسه المؤسسات التعليمية والتكوينية في نفس الفرد، بل عليها أن تعلمه طرق التعلم. وهي أفضل وسيلة لمواجهة الجديد دون أن ينالهم الفشل عند التعامل معه لأول مرة ،" بالمقابل يحتاج المجتمع ولا يزال في حاجة إلى أناس قادرين على تكوينهم ذاتيا بصفة دائمة لأجل الوقوف ضد تقادم المعلومات "، ومن أجل محاربة العجز المعرفي [14].

- إن العملية التعليمية الخاصة بجميع الأعمار يجب أن تكون لتعمل على التحركات اليومية للمعارف وتجديد هذه المعارف. وكيف نصل إلى هذا دون تطبيق فعلي للتكوين الذاتي ؟ [15]

- فالفرد نفسه هو من يملك القدرة على اكتشاف استعداداته وقدراته وقابليته ليمضي في خضم الحياة ويعلم نفسه بنفسه بالمهارات المكتسبة اليدوية والعقلية بالتربية الذاتية والتنمية الشخصية المتواصلة. [16]

- إن كل خبرة جديدة ومهارة يتمكن منها الإنسان أو الفرد، أو أي معلومة يضيفها تنقله من مستوى فكري أو معرفي إلى مستوى أكثر نضجا ورقيا، في مجتمع يتسم بالتغير والتطور الدائم والبقاء فيه إلا للقوي، الذي يتمكن من التكيف مع المستجدات والتطورات المستمرة.

مما سبق يتضح لنا بأن التكوين الذاتي ضرورة حتمية في الحياة عامة، والحياة المهنية أو الدراسية خاصة. فعلى كل أساليب التربية والتعليم أن توجه اهتمامها نحو تعليم الفرد طريقة تعليم نفسه. ذلك أن الفرد عندما يغادر المؤسسة التعليمية أو التكوينية دون أن يكتسب القدرة الذاتية على التعلم وإثراء معلوماته وحل مشاكله وتعديل مفاهيمه، سوف يواجه بسرعة مشاكل عديدة ومختلفة خلال مشواره العلمي والعملي. إذن فالتعليم لا يكفي وحده بالمؤسسات التكوينية، بل يجب إرساء معالم التكوين الذاتي من أجل البقاء والاستمرار في مجتمع المعلومات "ويتحتم على التكوين الذاتي أن يقتحم سدود الجمود ويشرئب نحو آفاق تتسع أمام طلاب العلم والمعرفة، لا تحد رغباتهم وتطلعاتهم للتعلم والتدريب والمران حدود الزمان والمكان ". [17]

**2.4.2. أهمية التكوين المستمر:**

- التزايد المستمر للجمهور المعني بتحديد معارفه وتطويرها وتنميتها للوصول إلى درجات عالية من العلم والمعرفة في جميع مجالات الحياة.

- تطور العلم وتزايد حجم المعرفة بفضل جهود الباحثين والعلماء المتخصصين. هذا التطور والنمو يستدعيان تغير وإضافة بما يساير المستجدات. لهذا تعمل النظم التربوية الحديثة على التكوين في الحاضر بما يتماشى مع حاجات المستقبل.

- إن المبرر الآخر للتكوين المستمر يأتي من عدم إمكانية الفصل بين النشاطات التربوية ونشاطات ما بعد التخرج، فهي تعتبر سلسلة من النشاطات

حلقاتها مترابطة. فالطالب المتخرج ما يلبث أن يثبت في مكانه، حتى يجد نفسه متأخرا جدا عن مستجدات المجتمع الذي يعيش فيه.

- على الرغم من الوعي بأهمية التكوين المستمر في تنمية المجتمعات، إلا أننا نجد أن الكثير من البلدان تولي اهتمامها الأكبر للتكوين الأكاديمي، فتهمل التكوين المستمر مما يجعل السياسة التعليمية بها تؤول إلى الفشل، حيث لا تستجيب لتطورات العصر. وبهذا فهي تهيئ أجيالا لمجتمعات هي أقرب إلى الزوال منه أي البقاء. [18]

- إن جميع المؤسسات في مختلف القطاعات تحتاج في تأدية أعمالها ومصالحها إلى الخريجين الجدد والذين يتسمون بمعارفهم الحديثة، لكن بالمقابل يفتقرون إلى الخبرة، وهذا يعني أنهم بحاجة إلى تكوين ميداني. كذلك بالنسبة للمتخرجين القدامى، فإن التطور التقني السريع يفرض عليهم تحديث معلوماتهم ومعارفهم باستمرار، وهذا لأن العلم والتكنولوجيا في تطور سريع ومستمر.

- تعد المعرفة التي يتحصل عليها الطالب في المدارس والجامعات زاد حاضره فقط، وذلك لأن مآلها التغير. فبقناعته ووعيه بضرورة التكوين المستمر، فإن سعيه للمعرفة وتأقلمه مع مستجدات العصر يصبح أحد أهدافه في الحياة لأجل فهم أحسن لها في عالم يسير باستمرار نحو التعقيد. فالتغيير الشامل الذي يشهده المجتمع الحديث والذي أصبح يطلق عليه مجتمع المعلومات أكد أن التكوين المستمر سيظل أساسيا بعد التعليم الجامعي الذي لا يمكن أن يعطي كل ما يتعلق بالمهنة [19].

من هنا يتبين أن التكوين المستمر ضرورة حتمية من ضروريات عصرنا. فهو يحث على الخلق والابتكار والرغبة الحثيثة في الكشف والاستقصاء، وما يحدثه ذلك من متعة نفسية. فالرغبة في التعليم والقدرة عليه من العناصر الضرورية لأي مجتمع سليم، يسعى أفراده إلى تجديد معلوماتهم ومعارفهم ومهاراتهم على ضوء ما يستجد من تطورات وتجارب في ميادين تخصصهم. [20]

**3. دراسة تكوين الأطباء المقيمين على استعمال الوسائط الحديثة للمعلومات بالمستشفيات الجامعية:**

**نسعى من خلال إجرائنا لهذه الدراسة الميدانية بالمستشفيات الجامعية سابقة الذكر، إلى التعرف على استفادة الأطباء المقيمين من تكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات، طبيعته، دوافعه، ودرجة رضاهم عنه، تأثيره على سهولة أو صعوبة التعامل معها، أسباب الصعوبات التي يمكن أن تواجههم، وطريقة تجاوزها، ومعرفة آرائهم حول أفضل وسيلة للتكوين المستمر على استعمال هذا النوع من الوسائط.**

**1.3. الاستفادة من تكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات ونوعه:**

**سنحاول من خلال هذا الجدول التعرف على نسبة استفادة الأطباء المقيمين من تكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات، والتعرف على نوع هذا التكوين.**

| | | الاستفادة من تكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | لا | | نعم | | المجموع | |
| | | التكرارات | % | التكرارات | % | التكرارات | % |
| | | **106** | **%46.7** | **121** | **%53.3** | **227** | **100%** |
| نوع التكوين | المسار الجامعي | 00 | %00 | 30 | %33 | 30 | %26.3 |
| | مؤسسات عامة أو خاصة | 04 | %17.4 | 41 | %45.1 | 45 | %39.5 |
| | مهني في إطار المؤسسة الأم | 00 | %00 | 04 | %04.4 | 04 | %03.5 |
| | تكوين ذاتي | 20 | %87.0 | 20 | %22.0 | 40 | %35.1 |
| | المجموع | **24** | **%100** | **95** | **%100** | **119** | **%100** |

جدول رقم(**01**): الاستفادة من تكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات ونوعه.

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك 46.7٪ من العينة أجابوا بأنهم لم يتلقوا تكوينا في مجال استعمال تكنولوجيا المعلومات ونسبة 53.3٪ منهم من أجاب بأنه قام بتكوين في هذا المجال. وإذا أردنا التعرف على نوع هذا التكوين سنلاحظ من

خلال النتائج التي يوضحها الجدول دائما، أن هناك من أجابوا بأنهم لم يتلقوا تكوينا ثم وردت إجابات حول نوع من أنواع التكوين المقترحة. وكان أغلبهم ممن أجابوا بأن تكوينهم كان ذاتيا، وهم 20 فردا أي ما نسبته 87٪ ممن سبق وأن أجابوا بأنهم لم يتلقوا تكوينا في مجال استعمال الوسائط الحديثة للمعلومات. وهذا يمكن تبريره بأن فهمهم للسؤال كان جزئيا، ثم استدركوا ذلك، بالإضافة إلى 4 إجابات أخرى صرحوا بأنهم تلقوا تكوينا لدى مؤسسات عامة أو خاصة.

أما من كانت إجابتهم أنهم تلقوا تكوينا في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات وهم 121 فردا والذين شكلوا نسبة 53.3٪ من العينة الكلية، أجاب 95 فردا منهم فقط على نوع التكوين الذي تلقاه أي ما نسبته 78.5٪ من هذه الفئة. ولم يوضح البقية نوع تكوينهم.

وبشكل عام نلاحظ من خلال الجدول أن هناك 119 فردا من العينة أجابوا عن السؤال المتعلق بنوع التكوين. وكانت نسب إجاباتهم كالتالي: 30 فردا ، أي ما نسبته 26.3٪ كان تكوينهم خلال المسار الجامعي. و45 فردا أي 39.5٪ تلقوا تكوينهم لدى مؤسسات عامة أو خاصة ، أي خارج نطاق التعليم الجامعي. كما سجلت نسبة ضئيلة ممن تلقوا تكوينا في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات في إطار مهني لدى المؤسسة الأم، أي المستشفيات التي يعملون بها. بينما سجل التكوين الذاتي نسبة 35.1٪ من الإجابات وكانت 40 إجابة. نلاحظ تقارب النسب الثلاثة المتعلقة بالإجابات الخاصة بالمسار الجامعي، والمؤسسات العامة أو الخاصة، وكذا التكوين الذاتي.

**3.2. دوافع الاستفادة من تكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات:**

**من خلال هذا الجدول سنتعرف على العلاقة بين عامل الاستفادة من تكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات والدوافع التي أدت بالأطباء المقيمين إلى القيام بتكوين مهما كان نوعه.**

| | | الاستفادة من تكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | لا | | نعم | | المجموع | |
| | | التكرارات | % | التكرارات | % | التكرارات | % |
| | | 106 | %46.7 | 121 | %53.3 | 227 | %100 |
| دوافع الاستفادة من تكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات | اكتساب مهارات في استعمال الوسائط الحديثة للمعلومات | 39 | %17.9 | 39 | %15.7 | 78 | %16.7 |
| | تنمية المهارات في استعمال الوسائط الحديثة للمعلومات | 16 | %07.3 | 33 | %13.3 | 49 | %10.5 |
| | الإطلاع على الجديد في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات | 29 | %13.3 | 20 | %08.1 | 49 | %10.5 |
| | معرفة الجديد في ميدان الطب | 91 | %41.7 | 108 | %43.5 | 199 | %42.7 |
| | تطوير طرق البحث عن المعلومة | 43 | %19.7 | 48 | %19.4 | 91 | %19.5 |
| | المجموع | 218 | %100 | 248 | %100 | 466 | %100 |

**جدول رقم(02): دوافع الاستفادة من تكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات.**

**من خلال النتائج التي يوضحها الجدول، يمكن أن نميز اتجاهين: آراء العينة حول دوافع الاستفادة من تكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات، وهذا ما يمكن استنتاجه لدى من أجابوا سابقا بـ "لا" . وكذلك التعرف على الدوافع الفعلية لدى فئة المجيبين "بنعم" أي أن هذه الدوافع حقيقية، ما جعلهم يحسون بالحاجة إلى الاستفادة من تكوين فعلي، وقاموا به.**

فبالنسبة لمن قاموا فعلا بتكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات: كانت دوافع أغلبهم هي التعرف على الجديد في ميدان الطب حيث أجاب ما نسبته 43.5٪ من العينة عن هذه الإجابة. أما أقل نسبة فكانت لدى من أجابوا بأن الدافع هو الاطلاع على الجديد في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات حيث كانت 08.1٪ . وما نلاحظه هنا أن دافعهم للاستفادة من تكوين ليس لتطوير أو تجديد معلوماتهم حول هذا المجال بقدر ما هو لأجل تطوير قدراتهم على البحث عن المعلومات وكذلك معرفة الجديد في مجال الطب أي أن الهدف هو مهني بالدرجة الأولى. أي لتنمية المهارات في الاستعمال لخدمة ميدانهم المهني، لكن لا يهمهم الجديد في مجال تكنولوجيا المعلومات بل طريقة توظيفها على أحسن وجه لخدمة أهداف مهنية.

فنلاحظ تسجيل نسب متقاربة لاكتساب وتنمية المهارات في استعمال الوسائط الحديثة للمعلومات بـ 15.7٪ و 13.3٪ على التوالي، ولتطوير طرق البحث عن المعلومة ومعرفة الجديد في ميدان الطب بنسبة 19.4٪ و43.5٪ على التوالي.

كما نلاحظ أن آراء العينة أي إجابات الفئة التي سبق وأن أجابت بأنها لم تتلق تكوينا في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات، فهذه الآراء لا تختلف عن الدوافع الفعلية في مجملها.

## 3.3. درجة رضا الأطباء المقيمين من تكوين الذي استفادوا منه في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات:

سنحاول من خلال هذا الجدول تقصي درجة رضا الأطباء المقيمين من التكوين الذي استفادوا منه في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات.

| | | الاستفادة من تكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | لا | | نعم | | المجموع | |
| | | التكرارات | % | التكرارات | % | التكرارات | % |
| | | **106** | **%46.7** | **121** | **%53.3** | **227** | **%100** |
| درجة رضا المبحوثين عن التكوين. | راض | 04 | %05.6 | 17 | %14.0 | 21 | %10.9 |
| | راض نوعا ما | 36 | %50.0 | 86 | %71.1 | 122 | %63.2 |
| | غير راض | 32 | %44.4 | 18 | %14.9 | 50 | %25.9 |
| | المجموع | **218** | **%100** | **248** | **%100** | **466** | **%100** |

**جدول رقم(03): درجة رضا الأطباء المقيمين من التكوين الذي استفادوا منه في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات.**

**من خلال النتائج الموضحة في هذا الجدول يمكننا استشفاف رضا الأطباء المقيمين عن التكوين الذي تلقوه في مجال استعمال الوسائط الحديثة للمعلومات، لذا سنركز على نتائج الفئة التي أجابت بنعم، أي أنهم تلقوا تكوينا، مهما كان نوعه.**

**نلاحظ من خلال هذه النتائج أن نسبة الراضين عن التكوين لدى من أجابوا بأنهم تلقوا تكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات هي 14٪ ، وهي نسبة قليلة مقارنة ممن كانت درجة رضاهم متوسطة حيث بلغت نسبتهم 71.1٪. وسجلت نسبة 14.9٪ لدى من هم غير راضين عن التكوين الذي تلقوه حيث كانت متقاربة جدا مع الراضين عن التكوين المتلقي.**

**نستنتج من خلال هذا الجدول أن درجة رضا الأطباء المقيمين الذين تلقوا تكوينا أيا كان نوعه في مجال استعمال الوسائط الحديثة للمعلومات، هي متوسطة.**

**4.3. تأثير الاستفادة منا التكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات على سهولة أو صعوبة التعامل معها:**

**من خلال هذا الجدول سنحاول التعرف على تأثير عامل استفادة الأطباء المقيمين من التكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات، على سهولة أو صعوبة التعامل معها.**

| | | الاستفادة من تكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | لا | | نعم | | المجموع | |
| | | التكرارات | % | التكرارات | % | التكرارات | % |
| | | **106** | **%46.7** | **121** | **%53.3** | **227** | **%100** |
| التعامل مع الوسائط الحديثة للمعلومات | بسيط | 31 | %29.9 | 61 | %50.4 | 92 | %40.5 |
| | صعب | 75 | %70.8 | 60 | %49.6 | 135 | %59.5 |
| | المجموع | **106** | **%100** | **121** | **%100** | **227** | **%100** |

**جدول رقم(04): تأثير الاستفادة من التكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات على سهولة أو صعوبة التعامل معها .**

**نلاحظ من خلال الجدول السابق أن 59.5٪ من العينة يجدون التعامل مع الوسائط الحديثة للمعلومات صعبا. بينما يجد 40.5٪ منهم سهولة وبساطة في التعامل معها. وعند مقاطعة هذه النتائج مع عنصر الاستفادة من التكوين، لنحاول معرفة تأثيره على صعوبة أو سهولة التعامل مع الوسائط الحديثة للمعلومات، نلاحظ أن : نصف من استفادوا من التكوين في مجال استعمال الوسائط الحديثة للمعلومات يجدون صعوبة في التعامل معها رغم التكوين الذي أجروه والنصف الآخر يرى أن التعامل معها سهل. نستنتج من هنا أن نصف من تلقوا تكوينا فقط، استفادوا منه فعلا، ففعلوا استعمالهم للوسائط الحديثة للمعلومات من خلال هذا التكوين.**

**أما من لم يتلقوا تكوينا في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات، فنجد رغم ذلك نسبة 29.9٪ منهم يجدون التعامل مع الوسائط الحديثة للمعلومات بسيطا. فهناك من يجيد التعامل مع هذا النوع من الوسائط ببساطة، وتلقائية دون ضرورة إجراء تكوين حول طرق استعمالها.(التعامل فقط، أما فعالية استعمالها فلا تظهر في هذا السؤال).**

**نستنتج من هنا أن الاستفادة من تكوين في مجال استعمال الوسائط الحديثة للمعلومات لا يؤدي حتما إلى تسهيل استعمالها بل تبقى العملية نسبية، وقد يرجع ذلك إلى العامل البشري، وقدرات المتعلم أو متغيرات أخرى، فيؤدي هذا إلى قلة تفعيل ما حصله المتعلم.**

### 5.3. أسباب صعوبة التعامل مع الوسائط الحديثة للمعلومات:

من خلال هذا الجدول سنحاول التعرف على الأسباب المؤدية إلى صعوبة تعامل الأطباء المقيمين مع الوسائط الحديثة للمعلومات.

| | | التعامل مع الوسائط الحديثة للمعلومات | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | بسيط | | صعب | | المجموع | |
| | | التكرارات | % | التكرارات | % | التكرارات | % |
| | | **92** | **%40.5** | **135** | **%59.5** | **227** | **%100** |
| أسباب صعوبة التعامل مع الوسائط الحديثة للمعلومات. | التطور السريع للوسائط الحديثة للمعلومات وبرمجياتها | 00 | %00 | 17 | %12.8 | 17 | %12.7 |
| | نقص التكوين عليها | 01 | %100 | 83 | %62.4 | 84 | %62.7 |
| | قلة التعامل معها لقلة الوقت | 00 | %00 | 33 | %24.8 | 33 | %24.6 |
| | المجموع | **01** | **%100** | **133** | **%100** | **134** | **%100** |

**جدول رقم(05): أسباب صعوبة التعامل مع الوسائط الحديثة للمعلومات**

ما نلاحظه من خلال القراءة الأولية للجدول، أن من يجدون التعامل مع الوسائط الحديثة سهلا لكنه يرى أن نقص التكوين عليها قد يؤدي إلى عراقيل أو صعوبات للاستفادة منها. كما نلاحظ امتناع شخصين عن الإجابة من بين من وجدوا صعوبة في التعامل مع الوسائط الحديثة للمعلومات نجد النسبة كبيرة منهم و المقدرة بـ: 62.4٪ ترى بأن نقص التكوين المستمر عليها هو سبب صعوبة التعامل معها، تليها نسبة 24.8٪ ممن أجابوا بأن قلة التعامل معها لقلة الوقت هو سبب صعوبة التعامل معها، لأنهم يقضون معظم وقتهم في العمل بالمستشفيات .

أما أقل نسبة فقدرت بـ: 12.8٪ وأصحابها يرون بأن صعوبة التعامل مع الوسائط الحديثة للمعلومات يعود للتطور السريع لها، فهم غير قادرين على مواكبة تطور البرامج، ولهذا يجدون صعوبة .

**6.3. نوع الصعوبات التي يواجهها الأطباء المقيمون وعلاقته باستفادهم من التكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات:**

سنحاول من النتائج التي جاءت بالجدول أعلاه، استشفاف العلاقة بين نوع الصعوبات التي يواجهها الأطباء المقيمون، عند بحثهم عن المعلومات. باستعمال الوسائط الحديثة للمعلومات، وبين استفادتهم من التكوين في مجال استخدام هذا النوع من الوسائط.

| | | الاستفادة من تكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | لا | | نعم | | المجموع | |
| | | التكرارات | % | التكرارات | % | التكرارات | % |
| | | **106** | **%46.7** | **121** | **%53.3** | **227** | **%100** |
| نوع الصعوبات | تقنية | 57 | %43.2 | 60 | %40 | 117 | %41.5 |
| | لغوية | 61 | %46.2 | 53 | %35.3 | 114 | %40.4 |
| | مادية | 14 | %10.6 | 37 | %24.6 | 51 | %18.1 |
| | المجموع | **132** | **%100** | **150** | **%100** | **282** | **%100** |

جدول رقم(**06**): نوع الصعوبات التي يواجهها الأطباء المقيمون وعلاقته باستفادهم من تكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات.

عكس المتوقع، نلاحظ أن من استفاد من التكوين في مجال استعمال الوسائط الحديثة لن يواجهوا صعوبات من نوع تقني، لكن نجد أنهم يواجهون صعوبات بقدر من لم يستفيدوا من التكوين.

ونفس الشيء فيما يخص أنواع الصعوبات الأخرى أي المادية، و اللغوية، والتي من المنطقي أن تواجههم لأن التكوين لا يحلها. لكن فيما يخص الصعوبات التقنية، فكان من المتوقع أن لا تكون نسبة مواجهتها لدى فئة الأطباء المقيمين الذين تلقوا تكوينا متقاربة جدا مع من لم يستفد من التكوين، مما يجعلنا نتساءل عن نجاعة التكوين وفعاليته بما أن النتائج لدى الفئتين متقاربة جدا.

### 7.3. تأثير استفادة الأطباء المقيمين من التكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات بطريقة اجتياز الصعوبات:

سنحاول من خلال هذا الجدول التعرف على تأثير استفادة الأطباء المقيمين من التكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات بطريقة اجتيازهم الصعوبات التي يمكن أن تواجههم.

| | | الاستفادة من تكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | لا | | نعم | | المجموع | |
| | | التكرارات | % | التكرارات | % | التكرارات | % |
| | | **106** | **%46.7** | **121** | **%53.3** | **227** | **%100** |
| طريقة اجتياز الصعوبات التقنية | تحاولون بأنفسكم حتى النجاح | 34 | %27.2 | 37 | %29.4 | 71 | %28.3 |
| | البحث في الشبكة على حل للمشكل | 38 | %30.4 | 43 | %34.1 | 81 | %32.3 |
| | سؤال زميل أو شخص آخر | 33 | %26.4 | 26 | %20.6 | 59 | %23.5 |
| | اللجوء إلى مؤسسات عامة أو خاصة لحل المشكل | 20 | %16.0 | 20 | %15.9 | 40 | %15.9 |
| | المجموع | **125** | **%100** | **126** | **%100** | **251** | **%100** |

جدول رقم(07):تأثير استفادة الأطباء المقيمين من التكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات بطريقة اجتياز الصعوبات التقنية.

عند مقارنة النسب المسجلة لدى فئة الأطباء الذين أجروا تكوينا- أيا كان نوعه- ومقارنتها بالنسب المسجلة لدى من لم يقوموا بتكوين. نلاحظ تقاربا كبيرا في النسب ما يمكن وصفه بالتماثل. هذا ما يجعلنا نتساءل عن فائدة إجراء تكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات ونجاعته لدى من قام به. فتقارب النسب كبير ، وسلوك العينة متشابه سواء كانت إجابات الفئة التي تلقت تكوينا، أو الفئة التي لم تتلق تكوينا.

والملاحظ هو أنهم يتجهون بالدرجة الأولى إلى البحث في الشبكة عن حل أو طريقة يتجاوزون بها الصعوبات التقنية التي يواجهونها عند بحثهم عن المعلومات. أما لدى ثلث من تلقوا تكوينا يحاولون بأنفسهم حتى يتمكنوا من حل مشكلتهم التقنية بالدرجة الثانية، ويليها اللجوء إلى الزملاء للبحث عن طريقة اجتياز الصعوبة التقنية التي يواجهونها، وفي الأخير الاتجاه إلى المؤسسات العامة والخاصة.

**8.3. وسيلة التكوين المستمر في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات:**

من خلال هذا السؤال سنحاول معرفة آراء العينة حول أفضل وسيلة يرونها مناسبة للتكوين المستمر على استعمال الوسائط الحديثة للمعلومات.

| الإجابات | التكرارات | النسبة المئوية | النسبة المئوية للمجيبين |
|---|---|---|---|
| أثناء الملتقيات العلمية | 122 | %53.7 | %54 |
| دورات تكوينية لدى الخواص | 34 | %15.0 | %15 |
| التكوين الذاتي | 70 | %30.8 | %31 |
| مجموع الإجابات | **226** | %99.6 | **%100** |
| الممتنعين عن الإجابة | 01 | %0.4 | |
| المجموع | **227** | **%100** | |

جدول رقم(08): وسيلة التكوين المستمر في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات.

الملاحظ أن 53.7٪ منهم يرون أن التكوين المستمر يكون من خلال الملتقيات العلمية، ويتم ذلك مع الاحتكاك بالزملاء لمعرفة الجديد وبطريقة مباشرة، كما يمكنهم تحديث معارفهم العلمية خلال هذه الملتقيات. وتوجد نسبة 30.8٪

منهم ، نرى بأن التكوين الذاتي على استعمال هذا النوع من الوسائط هو وسيلة جيدة لضمان تكوين مستمر، كما يمكنهم من صيانة معارفهم في هذا المجال معتمدين في ذلك على أنفسهم. وهناك من يلجأ إلى دورات تكوينية لدى الخواص وهم نسبة 15٪ من العينة.

**خـــاتمة:**

بعد إجرائنا للدراسة الميدانية وتحليل بياناتها. يمكننا إستخلاص مجموعة من الإجابات حول التساؤلات موضوع الدراسة حيث تبين أن:

نصف عينة الدراسة من الأطباء المقيمين استفادوا من التكوين في مجال استعمال الوسائط الحديثة للمعلومات باختلاف أنواعه. مع توزيع متقارب بين مختلف الأنواع، مع تقدم بسيط في التكوين المؤسساتي، سواء كانت عامة أو خاصة. يليه التكوين الذاتي، وأخيرا التكوين الجامعي.كما أن الدوافع الرئيسة للقيام بالتكوين في مجال استعمال الوسائط الحديثة للمعلومات هي مهنية بالدرجة الأولى، لأنهم من خلال هذا التكوين يسعون لمعرفة الجديد في مجال الطب، وتطوير طرق البحث عن المعلومات الطبية المناسبة. يليها كدافع ثانوي، اكتساب وتنمية المهارات في مجال استخدام الوسائط الحديثة للمعلومات.

فيما يخص درجة رضا الأطباء المقيمين على التكوين الذي استفادوا منه، فهي متوسطة بشكل عام، لدى أغلبية العينة. تبين أيضا أن الاستفادة من التكوين في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات، لا يؤدي حتما إلى تسهيل التحكم في استعمال الوسائط الحديثة للمعلومات. ويرجع الأطباء المقيمون صعوبة التعامل إلى نقص التكوين المستمر على استخدامها. فسواء استفادوا أم لم يستفيدوا من التكوين، فهم يواجهون نفس الصعوبات، خاصة التقنية منها. ويعتمد من استفادوا من التكوين على أنفسهم لتجاوز الصعوبات التقنية التي تواجههم عند استعمالهم للوسائط الحديثة للمعلومات.

كما تبين أن الطريقة التي يفضلونها لمسايرة التطورات في مجال الوسائط الحديثة للمعلومات وطرق البحث فيها، ولضمان استمرارية تكوينهم هي المناقشات مع الزملاء، لتبادل الأفكار والطرق خلال الملتقيات العلمية التي تجمعهم.

الهوامش:

[1] قاسم، حشمت. خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها. القاهرة: دار غريب، [د.ت.]. ص18.

[2] صابر، فاطمة عوض، خفاجة، ميرفت علي. أسس ومبادئ البحث العلمي. الإسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية،2002.ص.194

[3] وعلي، محمد الطاهر. التكوين المستمر: مفهومه، أهميته. مجلة المربي. 1996، ع.1، ص. 12

[4] بوعبد الله، محمد. تقويم برامج التكوين الجامعي لمهندسي الإلكتروتقني على ضوء المقارنة النسقية: دراسة ميدانية مؤسسة " كهريف ". رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير: علم النفس والعلوم التربوية، قسنطينة، 1996. ص. 10

[5] دريدي، نورة. تقويم العملية التكوينية الموجهة للمربين المختصين في علم النفس الحركي. رسالة مقدمة لنيل شهادة الدراسات العليا المتخصصة: علم النفس والعلوم التربوية، قسنطينة، 1996. ص.5

1[6] عزيز، صبحي خليل. أصول وتقنيات التدريس والتدريب، بغداد: مركز التعريف والنشر، 1985. .ص. 158

[7]بودربان، عز الدين. الوسائل التكنولوجية الحديثة وأثرها في سلوك المستفيدين والمكتبيين: نتائج دراسة ميدانية. المجلة العربية للمعلومات. 2000، مج 21، ع.2. ص. 112

[8] عشوي، نصر الدين. استخدام تكنولوجيا المعلومات: نحو وضع سياسة وطنية لتكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات الجامعية الجزائرية: أعمال اليومين الدراسيين المنعقدين يومي 14/13 ماي 2001. جمع وتقديم عبد المالك بن السبتي، كمال بطوش. [د.م]: [د.ن]، 2001. ص. 183

Yeves. Usages et usagers de l'information, Paris: ADBS, 1997. P.27،Le Coadic[9]

10صوفي، عبد اللطيف. المكتبات الجامعية والبحث العلمي في مجتمع المعلومات، المجلة العربية للمعلومات. 2000، مج21، ع.2. ص. 37

11 درويش، محمد. تحليل حاجات التكوين للمربين المتخصصين العاملين بالمراكز الطبية التربوية لأطفال متخلفين ذهنيا، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير: علم النفس والعلوم التربوية، قسنطينة: 1997. ص. 29

12 صوفي، عبد اللطيف. نحو سياسة عربية موحدة للتعليم في علوم المكتبات والمعلومات. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 2001. ص. 215

13 بودربان، عز الدين. المرجع السابق. ص. 113

14Lemeur, Y. Vette. Recherche documentaire et auto-formation a l'école, Argos, Juin 1996, n° 17.P.9

15Ibid .p9

16 بركات، علي. التعليم المستمر والتثقيف الذاتي. القاهرة: دار الفكر العربي، 1988. ص.23

17 المرجع نفسه. ص.10

18وعلي، محمد الطاهر. المرجع السابق. ص. 14.

19 عطية، هاني محي الدين. تسويق الذات: رؤية جديدة لأخصائي المكتبات والمعلومات في الوطن العربي. مجلة لاتجاهات الحديثة للمكتبات والمعلومات، 2000، مج.7، ع.14. ص. 22

20 محيريق، مبروكة عمر. العاملون بالمكتبات ومراكز المعلومات والتعليم المستمر، المجلة العربية للمعلومات، 1993، مج.14، ع.1. ص.114

# مشروعات الرقمنة في المكتبات الأكاديمية الوطنية: مبادئ أولية لصياغة خطة وطنية

أ. باشيوة سالم

أستاذ مساعد (أ) قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات – جامعة قالمة

**المستخلص:**

يفرض واقع المكتبات الأكاديمية المنتمية لمؤسسات التعليم العالي في الجزائر، على الباحثين والمتخصصين والمهنيين تعميق التفكير العلمي والمنهجي حيالها، بالنظر إلى انتشارها الوطني، وإلى المهمة الكبيرة الملقاة على عاتقها، فمهمتها هي مهمة المؤسسات التي تؤطرها وتُشرف عليها، فهي تسعى إلى خدمة المجتمع، وتنميته، بالكفاءات البشرية القادرة على استيعاب مشكلات المجتمع، من خلال تطوير آلية البحث العلمي والتكنولوجي المقيّدة بوجود المعلومة المناسبة، التي تتولى مرافق التوثيق والمعلومات الأكاديمية بمختلف أنواعها مهمة ضبطها، والعمل على تهيئتها ومعالجتها، والحرص على توفير شروط تخزينها وحفظها، لأجل تمكينها وإتاحتها لمختلف المستفيدين منها، آخذة في الحسبان التحولات الاجتماعية العميقة التي رافقت المستفيد المعاصر، وكذا التطورات التكنولوجية الكبرى، التي غيّرت من فلسفتها وطريقة عملها.

وتعد "الرقمنة" من بين الأدوات والوسائل التكنولوجية الحديثة التي يمكن أن تُحقق قفزة هامة في العمل المكتبي الوطني، وفي تأهيل المعلومة الوطنية المحلية واستكمال جميع حلقاتها، وجعلها تنال مكانتها الحقيقية ضمن المعرفة العلمية والتقنية الدولية، ولأجل تثمين الإيجابيات التي تتكأ عليها تكنولوجية الرقمنة والحظوظ التي يمكن أن توفرها للمكتبات الأكاديمية الوطنية، جاءت هذه المقالة، لتضع بعض المبادئ والأفكار الأولية التي من خلالها يمكن، تحقيق أقصى الاستفادة منها بما يخدم المستفيدين ويخدم رسالة هذه المرافق الحضارية وممارسة الشهود العلمي المفتوح، من جهة؛ ومن تحصيل تقييم موضوعي لمستوى

الإنجاز العلمي لمؤسسات التعليم العالي الوطنية ضمن العقل الإنساني الكوني، من جهة أخرى.

**الكلمات المفتاحية:**

الرقمنة؛ المكتبة الجامعية؛ المكتبة الأكاديمية؛ خطة وطنية؛ سياسة معلومات؛ المكتبة الرقمية؛ الجزائر

**مقدمة:**

إن توجه مرافق التوثيق والمعلومات والأرشيف بشكل عام نحو صياغة وبناء السياسات الوطنية المؤطرة للعمل المهني، يُعدّ مؤشراً هاماً، في سعي هذه المؤسسات الحضارية الدخول في مرحلة جديدة من ممارسة الشهود العلمي والمهني على المجتمع، ويعدّ هذا التوجه مظهراً ومؤشراً إيجابياً على مدى النضج النقدي لدى المتخصصين والمهنيين في علم المكتبات والتوثيق والأرشيف باعتبارهم الذين يتولون قيادة هذه المؤسسات.

ومن جهة أخرى، فإن تأخر دخول مرافق التوثيق والمعلومات والأرشيف (على الأقل في الجزائر) في مرحلة بناء العمل الجماعي المشترك، يعتبر مؤشراً ومظهراً لعدم قابلية الإنسان الحالي على ممارسة الإتقان والإبداع في أبسط الأعمال اليومية التي يُنجزها، مما يعني أن النموذج الثقافي الجمعي للمهنيين، هو الذي يقف دون تحقيق نتائج ملموسة في الواقع التشغيلي والاستراتيجي لمرافق التوثيق والمعلومات، خاصّة الجامعية منها بحكم المسؤوليات الجسام الملقاة عليها.

إن صناعة التاريخ أو التغيير كما يسميه فيلسوف الحضارة مالك بن نبي، ينطلق من الأعمال اليومية الصغيرة والبسيطة، والتي ننجزها من منطلق أنها سوف تؤثر في منظومة العمل ككل، وبهذا المعنى، فإن السياسة الوطنية للمعلومات أو الخطة الوطنية لتسيير مشاريع الرقمنة في مؤسسات التوثيق والمعلومات الجامعية الوطنية، إذا لم تُرَاعَ فيها هذه الفلسفة، فإن الفشل سينتظرها في أول منعرج تُمتحن فيه.

السياسات الوطنية للمعلومات بشكل عام، هي منهجية الأفكار الطموحة المتولدة من وجود الإنسان "**الواجب**" الذي يقوم بالمهمات الملقاة عليه بإتقان وإخلاص، وبالتالي فإن السياسات والخطط الوطنية، للمعلومات وما يرتبط بها، هي انتقال الإنجاز من مرحلة الفرد، إلى الإنجاز في مرحلة الجماعة وآلياتها، وليست السياسات مرحلة بداية، بقدر ما هي ثمرة وخلاصة لتراكم جهود مختلفة ومتعددة على مستوى الأفراد خلال فترة زمنية معيّنة.

هذه الدّراسة تتطرق إلى "بعض" المعالم المنهجية والعلمية الأساسية، التي ينتج عن مراعاتها، نضج التوجه والسعي إلى تأصيل الجهود والتوجهات المشتركة للمكتبات الأكاديمية الجزائرية، وتمكّنها من تأطير حركية الرقمنة بما يُحقّق آمال الإنسان (المستفيد) المعاصر، وطموحاته، ويرسم معالم منظومة المعرفة الكونية، من خلال العمل على إنشاء "المكتبة الرقمية العلمية الجزائرية"، التي سوف تكون الواجهة العلمية، السياسية، الاقتصادية، الثقافية والإيديولوجية للتجربة الجزائرية، ومشاركتها في بناء الحضارة الإنسانية المبنية على مخزون المعرفة البشرية المتنوع القائم على مبدأ الإتاحة "غير المشروطة والمباشرة".

## أولاً: السياسات الوطنية، والتخطيط الوطني للمعلومات:

### 1- مفهوم السياسات الوطنية للمعلومات:

تعد السياسات والخطط الوطنية، الخطوة الأولى للسلطات العليا (الإرادة السياسية)، في التأسيس لعمل منهجي يمتد في الزمان والمكان، وهي من بين العناصر الأساسية لعملية التخطيط الاستراتيجي، باعتبار السياسة منظومة من الإجراءات والخطوات والأعمال التي تنتهي إلى تحقيق انسياب منهجي وسليم للجهد والموارد المتنوعة والمتعددة. وفي إطار السياسة والخطة الوطنية يتم ترجمة الأهداف الإجرائية التي تحددها مرافق التوثيق والمعلومات، والتي تسعى إلى تحقيقها وبلوغها بكل الوسائل والإمكانيات المتاحة.

السياسة الوطنية، هي ترجمة مباشرة لوجود إرادة سياسية صريحة وواضحة للدولة، تتبنى العمل الاستراتيجي خاصة في مرافق التوثيق والمعلومات، والسياسة أو الخطة الوطنية في ظل وجود هذه "**الإرادة**" سيمكن من إتاحة وإيجاد الآليات القانونية والسياسية والنماذج الاقتصادية والثقافية... التي سوف تعمل على نجاح العمل المؤسساتي المبني على استغلال واستثمار الوعي والتفكير الجمعي، المحمي من النقص والزلل والخطأ، فالمتأمل في أكثر المشروعات الناجحة عبر العالم يجدها تأصلت في وجود هذه الإرادة، فالمكتبة الرقمية الفرنسية، ومن بعدها المكتبة الأوروبية الرقمية بدأت بإرادة سياسية واضحة من طرف الرئيس الفرنسي، ومن بعض رؤساء الدول في المجموعة الأوروبية، خاصة بعد تهديدات محرك البحث "جوجل"، الذي لولا هذه الإرادة، لأصبح تراث وموروث العالم الثقافي جميعه بألوان الإيديولوجية الأمريكية.

فالسياسة الوطنية هي بيان بالطموحات السياسية والاقتصادية والثقافية... لدولة ما، يعبّر عنها بصيغة إجرائية من خلال رؤية واضحة ومكتوبة، ومن خلال تحديد أهداف إستراتيجية وأخرى تشغيلية، تنتهي بتأسيس وإنشاء النظم الوطنية للمعلومات.

**2-النظام الوطني للمعلومات:**

تأسست فكرة النظام الوطني للمعلومات على خلفية المؤتمر الذي نظمته اليونسكو، والمنعقد في باريس سنة 1974، والذي خُصّص لدراسة موضوع "التخطيط لوضع البنية الأساسية لإنشاء مراكز محفوظات وتوثيق ومكتبات وطنية".[21] ويضم النظام الوطني للمعلومات "خطة متكاملة، للمراكز الثقافية والمكتبات العامة والمكتبات المدرسية والمكتبات الجامعية والمكتبات المتخصصة [...] ومراكز التوثيق ومراكز تحليل المعلومات والأرشيف الوطني"[22]. والنظام الوطني للمعلومات هو "مجموعة الموارد والمقومات والتدابير التي تكفل التدفق المناسب للمعلومات في الحدود الوطنية، وذلك وفقاً لإستراتيجية تعتمد على الإدراك الواعي للأولويات والأفكار والاحتياجات

الوطنية، مما يكفل توافر المعلومات المناسبة لتكون في متناول جميع فئات المستفيدين."

## 1- بين السياسة الوطنية والنظام الوطني للمعلومات:

النظام الوطني للمعلومات، هو إحدى نتائج وجود السياسة الوطنية للمعلومات، فحتى يمكن أن تُحقق هذه السياسات مراميها، ينبغي إنشاء النظم الوطنية للمعلومات (النظام الوطني للمعلومات الجغرافية، النظام الوطني للمعلومات الصحية، النظام الوطني للمعلومات الاقتصادية SNIE، النظام الوطني للمعلومات التربوية..)، والنظم الوطنية للمعلومات جاءت من أجل التحكم الأمثل في تدفق المعلومات والتعريف بها سواء على المستوى الوطني أو الدولي، وهذا -كلّه- من أجل تعزيز مبدأ الحق في المعلومة، وفي الوصول إليها. وبهذا، فإن السياسة الوطنية والنظام الوطني للمعلومات يمكن اعتبارهما منظومة متكاملة من العناصر المختلفة والمتعددة، تسعى للوصول إلى غاية واضحة وواقعية، من خلال تحديد مجموعة من الأهداف المرحلية التي تحكمها علاقة محددة بدقة.

بحسب ما تقدم تعدّ النظم الوطنية للمعلومات بمثابة الأجهزة التنفيذية والإجرائية للدولة في تنفيذ مشاريعها وبرنامجها السياسي الشامل، فهذه النظم مستقلة من حيث وجودها وكيانها وفلسفتها، وهي تعمل من خلال الهيكلة التنظيمية المعتمدة أو المختارة، على تحقيق الأهداف المسطرة لها من قبل. وحتى تلتقى وتتفق هذه النظم جميعها في رؤية موحدة أو هدف استراتيجي مشترك، يستوجب صياغة السياسة الوطنية للمعلومات، التي تجمع بين أهداف كل هذه النظم، وتجعلها تنساب في العمق الاستراتيجي الشامل للدولة، مما يُفهم من أن السياسة الوطنية هي الأفكار والإجراءات التي تُنظم جهود هذه النظم.

2- خصائص السياسات الوطنية للمعلومات:

- السياسات الوطنية، تأكيد لدور الدولة في بناء النموذج المجتمعي:

حتى تنجح السياسات والخطط الوطنية بشكل عام، لابد أن يكون هناك "آلية عليا تتولى مهمة التنسيق الوطني" ومن دون بروز دور الدولة من خلال الهيئات والمؤسسات التي تُنشئها لهذا الغرض، فإن السياسات والخطط الوطنية ستشكّل عبئاً سلبياً على الوعي الجمعي المشترك، من خلال ترسيخ مفهوم عدم جدية وفاعلية العمل المشترك والاستراتيجي. ومن ثُمّ إن بروز دور الدولة من خلال تولي "هيئة عليا" مسؤولية قيادة السياسة الوطنية، هدفه إحداث التناغم بين مختلف عناصر هذه السياسة، وتجنّب الإزدواجية التي تستهلك الجهد والوقت والمال، إضافة إلى تحديث المنظومة التشريعية التي ستمنح الدافعية اللازمة لمختلف الشركاء المباشرين وغير المباشرين، في إطار هذه السياسة. ففي سبتمر 1993، قامت الولايات المتحدة الأمريكية بتنفيذ السياسة الوطنية للمعلومات، المسماة "الطريق السريع للمعلومات" بتكلفة أولية قدرت بـ600 مليار دولار، هدفها تمكين الفرد الأمريكي من الحصول والوصول إلى المعلومات.[23] والمتتبع لحركة الرقمنة والمكتبات الغربية في الغرب، يكتشف بأن وراء هذا التحوّل، جهود بذلتها المكتبات الوطنية مراكز الأرشيف، الإتحادات الوطنية للمكتبات، ومؤسسات الدولة للثقافة، والاتصال، والتعليم العالي..[24]

- السياسات الوطنية.. هي "التغيير المخطط" للواقع:

تعتمد الدول الناشئة، على السياسات الوطنية لتحديد الأولويات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية... بما يسمح لها "بالإنتقال" السريع والثابت نحو فرض نموذجها في سلم التقدم والحضارة، ولتحقيق هذه الغاية الطموحة، لابد من تنمية التفكير وتطوير آلياته، المبنية على ممارسة التخطيط بكل أبعاده الشخصي والمؤسساتي، حتى يمكن الاختيار بين العديد من الفرص، وتجاوز الكثير من التهديدات. وتوجه الدولة إلى تبني أسلوب "السياسات الوطنية" في تأطير إمكانياتها المتعددة والمختلفة على المستوى الوطني، يُعد من

أبرز أوجه ممارسة التغيير "المتفائل"[25]، من خلال تحويل عمل المؤسسات من وضعها الحالي، إلى حالة من الواقع المتوقع خلال مدة زمنية معينة.

إن السياسات والخطط الوطنية بالرغم من القدر والأهمية التي تكتسيها، والدور الذي تؤديه في تنظيم المجهودات ذات البعد الوطني، فإنها بالمقابل قد تكون "محيرة وبالغة في التعقيد" ويمكن أن يكون وجودها يدور في حلقة مفرغة[26]، تزيد من معطيات الواقع تضخماً إضافياً، ومديونية حضارية، تكون عبئاً على الأجيال القادمة، ذلك أن السياسة الوطنية تعتمد على التخطيط بدرجة كبيرة، وعلى ضرورة وجود ميكانيزمات التنفيذ، خاصة في ظل التقادم السريع للمعلومات وتكنولوجيات الإعلام والإتصال، وارتباط هذه السياسات والخطط بالأشخاص أكثر من قيامها على الأفكار والمناهج السياسية الواضحة. فالخطط والسياسات الوطنية تعود إلى حالتها الأولى، بمجرد ذهاب المشرفين والقائمين عليها، مما يُفهم بأن الإرادة السياسية، غير كافية إذا لم يكن هناك وعي وطني، وما لم تكن هناك حاجة إجتماعية تفرض ضرورة التوجه إلى هذه المنهجية.

- السياسات الوطنية منهجية الجودة الشاملة:

تعتمد فلسفة السياسة الوطنية للمعلومات، على مبدأ الإنجاز بطريقة صحيحة وسليمة، ومن الوهلة الأولى، فليس هناك –في ظل السياسة الوطنية– مجال للعشوائية، وإهدار للوقت والجهد، لأنها مرتبطة بإلتزامات وأهداف مقيدة بزمن محدد، وبمستوى عالي من الكفاءة، لذلك فإن وجود السياسات الوطنية.. هو توجه نحو تفعيل وتشجيع آلية "الجودة" في مرافق التوثيق والمعلومات، القائم على القيام بالواجبات المهنية والإدارية.. على أحسن وجه وطريقة، وبأفضل الوسائل وأقلها تكلفة.

تقوم السياسة الوطنية ومفهوم الجودة، على القيام بمجموعة من الأنشطة والأعمال... يكون فيها حظ الفشل والنقص.. ضعيفاً أو منعدماً، كما يقومان أيضاً على مبدأ الشمولية في حصر كل الفرص والإمكانيات التي تساهم في تحقيق الهدف، وعلى عنصر التكاملية في كلّ هذه الفرص والإمكانيات. مما

يسمح لنا هذا المقام بالقول أن السياسة الوطنية تكرّس وبشكل إيجابي مفهوم الجودة، أو تحقيق مبدأ "الخدمة المثلى".

- السياسات الوطنية مقاربة لبناء مجتمع المعلومات[27]:

مجتمع المعلومات، فضاء يتعامل فيه الأفراد بالمعلومات، من أجل صناعة الفارق، ولتحقيق هذه المزية، ينبغي البحث عن المعلومة المناسبة، وتهيئتها بالطريقة المناسبة، لأجل تحقيق الاستفادة القصوى منها، ولا يمكن ضمان هذه المهمة إلاّ في إطار من الرؤوية الواضحة التي تجمع كل الفاعلين والشركاء الاقتصاديين، الثقافيين، السياسيين، الاجتماعيين.

- السياسات الوطنية.. منهجية لإدارة المعرفة:

لا شك في أن التحولات والتغيرات العميقة التي صاحبت الألفية الثالثة، قد جعل المجتمعات البشرية الحالية، تتجه صوباً ومن دون تردد، إلى تبني مفهوم مجتمع المعرفة، القائم على تثمين واستخدام المعلومات المتراكمة في خلق فضاءات ونظم جديدة تساعد المجتمع على الانتقال المستمر والمنظم إلى وضعيات أفضل في ممارسة الحياة، والتأسيس لممارسة الشهود العلمي (المحلي) ضمن المجهودات البشرية المختلفة. لأن المجتمعات القائمة على المعرفة، هي تلك التي تبحث عن سبل التحكم في هذه المعرفة، وكأنها تبحث عن القيمة التي تضيفها في صناعة الفارق في حياة الناس ومنجزاتها، وهذه الحقيقة أو التوجه عبّر عنه فرنسيس بيكون بكون المعرفة الحقيقية هي تلك المعرفة التي لها القدرة على تحريك أفراد المجتمع نحو الإنجاز وتحقيق الإضافة. والسياسة الوطنية للمعلومات قائمة على هذا المبدأ، وعلى جعل المعلومات تتدفق في أنساق يمكنها في نهاية المطاف أن تيسّر أو تسهّل حياة الناس. وقد أشار كلا من خالد الجبري وحمد السعدون، إلى أن السياسات الوطنية للمعلومات ترمي إلى تحقيق مايلي:[28]

- التأكيد على أهمية "المعلومة"، واعتبارها مورداً اقتصادياً وطنياً، يجب العناية به.

- الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- توظيف وتنظيم الجهود الوطنية لرفع فاعلية مرافق التوثيق والمعلومات والأرشيف.
- إتاحة الوصول إلى مصادر المعلومات الوطنية والأجنبية.
- توحيد الجهود وتنسيق التعاون.
- تقنين وتوحيد الإجراءات والعمليات المرتبطة بتدفق المعلومات.
- ربط المؤسسات، والعمل على الاستفادة من التجارب العربية والأجنبية.
- تأكيد دعم الدولة للنظم الوطنية للمعلومات.
- إعداد وتنفيذ برامج متوسطة المدى، لأجل تطوير النظم الفرعية للنظام الوطني للمعلومات.

### 3- مستويات التخطيط الوطني للمعلومات[29]

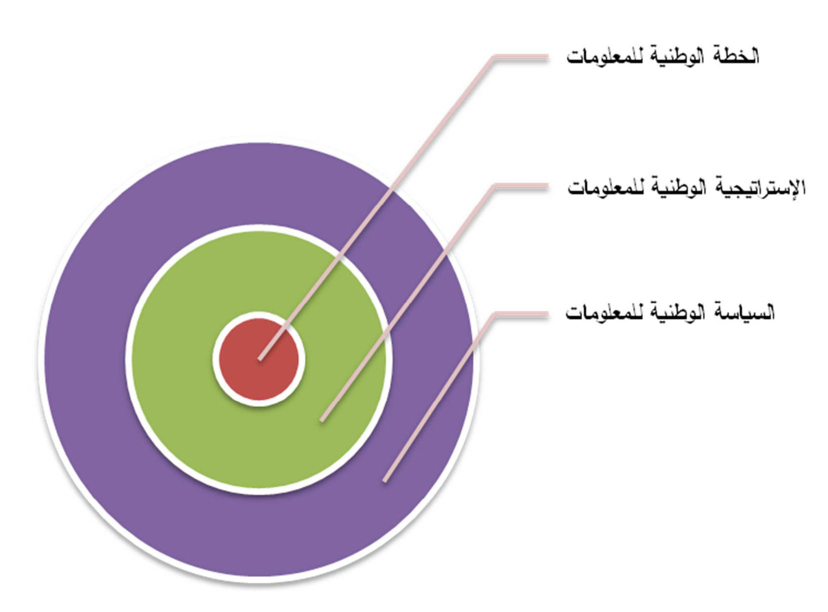
يبرز الجهد الرسمي للدول، من أجل بناء نماذجها ومقاربتها في صناعة الحضارة، إلى ثلاثة مستويات، يختلف كل مستوى عن الآخر بمقدار الطموح المتفرّد، وبمقدار الوضع الراهن الذي يستوجب ممارسة التخطيط.

**المستوى الأول: السياسة الوطنية للمعلومات**، هي رؤية ومبادئ تعكس موقف الدولة تجاه التخطيط في كل الهيئات والمؤسسات العاملة من أجل تحقيق التنمية المستدامة أو الشاملة للبلاد، وهي عملية ناتجة عن وجود وتقبل للتفكير العلمي والمنطقي لسيرورة عناصر الحضارة، وليست السياسات الوطنية للمعلومات ردود فعل، بعد سبات طويل، نشأ من أجل الخروج بأقل الأضرار، بل إن السياسات هي منهجية للتفكير ونتيجة للإنسان الطموح، في بناء نموذج مجتمعي إيجابي، قائم على حرية المعلومة وحرية الوصول إليها.

**المستوى الثاني: الإستراتيجية الوطنية للمعلومات**، الإستراتتيجة هي ترجمة نظرية تأصيلية لموقف الدولة الذي عبّرت عنه من خلال السياسة الوطنية للمعلومات، فالإستراتيجة تبيان لكيفية النزول إلى الميدان، ودليل للمقاربات التي

يتم اتباعها من أجل تطويع القدرات والتهديدات الممكنة، فالاستراتيجة هي التي تحوّل إرادة الدولة، إلى واقع ملموس.

**المستوى الثالث: الخطة الوطنية،** الخطة جدول بالأعمال التي تبيّن الأولويات والأهداف التشغيلية والمرحلية خلال مدة زمنية محددة، وفيها يتم توضيح الهدف المباشر، والنتائج المرجو تحقيقها، وبيان بمجموع الأعمال والأنشطة التي يجب تنفيذها، والأطراف المسؤولة عن ذلك.




الشكل رقم (01): يوضح مستويات التخطيط الوطني للمعلومات

## ثانياً: معالم الخطة الوطنية للرقمنة، والمكتبات الرقمية:

### 1- الخطة الوطنية أسلوب العمل المنهجي المنظم:

إن غياب التخطيط الوطني للمعلومات، قد جعل من مؤسسات التوثيق والمعلومات الجزائرية كيانات متناثرة هنا وهناك، بل قد تجد بعضها في تنافر، وتنافس سلبي، ما أنتج صورة لا تشرّف هذه المؤسسات في الداخل وفي الخارج، ومن أعراض هذا الواقع عدم بروز مؤسسات توثيقية جزائرية رائدة في الخدمة

المكتبية، كما لم تصل بعد إلى تكوين خزّان من الخبرات المتخصصة في مجال من مجالات المكتبات والمعلومات، وقد نسمع ونقرأ عن بعض من الانجازات.. التي حققتها بعض المكتبات الجامعية على وجه الخصوص، لكن لم ترتق إلى فرض نموذجها على باقي المكتبات الأخرى، لأنها في الحقيقة حققت نجاحاً، ولم تضف قيمة مضافة في العمل المكتبي.

**2- دور وموقع المكتبات الجامعية في السياسة الوطنية للمعلومات:**

إن المعالم التي سنحاول أن نبرزها في هذه المقالة، هي خلاصة الدراسة الميدانية التي استهدفت مشروعات الرقمنة والمكتبات الرقمية لدى المكتبات الجامعية للوسط الجزائري والتي شاركت من قبل في مشروع الشبكة الجهوية للمكتبات الجامعية RIBU، بحكم تجربتها وخبرتها، وقدرتها على التمكين لفعل الرقمنة la numérisation بمختلف مستوياتها وأبعادها، والتي أصبحت من الأدوات والحلول التكنولوجية القادرة على استكمال الحلقات الكاملة للمعلومة العلمية والتقنية في منظومة الفعل العلمي الوطني الجزائري، على غرار المحاولات والمبادرات العربية والأجنبية الغربية.

تكتسي هذه الخطة أهمية بالغة بالنظر إلى أن الذي يملك المعلومة يملك القوة، والمؤسسات التي تتولى ضبط المعلومة ومعالجتها وتخزينها وتنظيمها، هي مرافق التوثيق والمعلومات والأرشيف المنتشرة على المستوى الوطني، مما يعني أن من يتحكم في هذه المرافق بشكل جيد ومنتظم، سيتحكم في المعلومة، وبالتالي امتلاكه للقوة.

إن وظيفة مرافق التوثيق والمعلومات والأرشيف، هي ممارسة المهمات السابقة على المعلومة (الوثيقة) الوطنية" قبل المعلومة الأجنبية، لأن الظاهر في الكثير من الممارسات المهنية في هذه المؤسسات، يبرز الاهتمام بالمعلومة الأجنبية وتفضيلها على حساب المعلومة الوطنية، التي من خصائصها أنّها محلية ومشبعة بالمرجعية الثقافية والاجتماعية.. الوطنية المتعددة، ويتجلى ذلك جلياً في التأخر الجلي في دخول هذه المرافق في مشروعات متعلقة ببناء مكتبات رقمية محلية وفق المعايير الدولية. لذا فإن من مرتكزات السياسة الوطنية للمعلومات،

هو ضرورة الاعتراف بأهمية المعلومات في التنمية، ولا يتسنى ذلك إلا بالاعتراف الجاد بأهمية مؤسسات ومرافق التوثيق والمعلومات، من خلال السهر على تنظيمها وتسيرها وفق الأساليب الحديثة للإدارة، وتمكينها من الرعاية الرسمية الكافية والصريحة.

ويمكن لهذه المرافق أن تساهم في تيسير ووضع السياسة الوطنية للمعلومات، وتطوير النظام الوطني للمعلومات العلمية والتقنية، من خلال محورين:

- **المحور الأول:** توطيد آليات الإنجاز المهني المتقن، وذلك من خلال تمتين فلسفة العمل المتقن، المبني على تطبيق المعايير القياسية العالمية، في العمليات الفنية والخدمات، وفي مختلف الأنشطة التي تُنجزها صغيرها وكبيرها. فكلما قامت المكتبة بذلك وجعلته ضمن أولوياتها، فإن دورها ومساهمتها في إرساء النظم الوطنية للمعلومات يُصبح مسألة وقضية بسيطة بالنسبة لها، وأما إن كانت الغثائية والعشوائية والارتجال، والفوضى المنظمة (..) هي المتحكمة، فإن المسافة ستبعد وتزداد بينها وبين كل فكرة أو عمل جماعي منظم ذو أبعاد وطنية أو دولية.

- **المحور الثاني:** القيام بمجموعة من المشاريع الإجرائية، التي من شأنها أن تجعل المكتبة الجامعية، ضمن التفكير الوطني والعمل الجماعي الميداني المشترك، منها:

- **الحرص على استكمال عمليات التألية والحوسبة**، وتوظيف النظم الآلية المكتبية، في تنفيذ العمليات الفنية، وإعداد المنتوجات الوثائقية.
- **إنجاز وإعداد الفهارس الموحدة، والفهرس الوطني المشترك**، بحيث يمكن لمرافق التوثيق والمعلومات الجامعية أن تساهم في تفعيل السياسة الوطنية للمعلومات، وبناء النظام الوطني للمعلومات من خلال العمل إنشاء وإرساء الفهارس الموحدة، من أجل توفير الآلية المنهجية الأولى لتحقيق خاصية التقاسم، والتشارك، وتنمية التجربة المشتركة. والمكتبات الأكاديمية الوطنية قد دخلت من خلال تجربة RIBU في إعداد الفهارس المشتركة، التي تم تبنيها من طرف مركز السيريست تحت مظلة CCDZ.

◄ **إرساء وتنصيب شبكات المعلومات:** فمن خلال الربط الشبكي والتكتل، ستعمل هذه المرافق على تقريب المسافات، وتوحيد الإجراءات ومختلف الشكليات المرتبطة بالتعامل التقني والفني مع المعلومة العلمية والتقنية، وعلى المكتبة الجامعية الوطنية، أن تعمل على إعادة تفعيل شبكة RIBU، وتوسيع نطاقها إلى مكتبات الكليات، وإلى كل المكتبات الجامعية الوطنية، وضرورة الاستعداد "غير المشروط" من أجل التمكين الفعّال للشبكة المغاربية للمعلومات العلمية والتقنية، والاجتهاد في عدم جعلها هيكل من دون روح.

### 3- أهمية هيكلة المبادرة الجزائرية للرقمنة في المؤسسات التوثيقية الأكاديمية

- **تكوين الإطار السياسي والرسمي:** فالخطة سوف تعمل على تحفيز السلطات السياسية إلى ضرورة تأسيس إطار سياسي ورسمي، يوجه وينظم هذه الحركية التكنولوجية، باعتبارها تحولاً عميقاً ومؤثرا في المنظومة الشاملة للتنمية، ويكون هذا الإطار مرجعاً لتأطير الجهود التعاونية والمشتركة، وفي بعدها الوطني والإقليمي والدولي.
- **التمكين للمعلومة الوطنية المحلية:** فمن خلال هيكلة جهود الرقمنة وعمليات التحويل الرقمي للمجموعات، سوف تؤسس الخطة، لعملية مهمة وهي تمكين المعلومة الوطنية المحلية من قيمتها العلمية الحقيقية ضمن السياق أو النطاق الدولي للتعليم العالي والبحث العلمي، مما سيتيح لنا "كأمة" من حجز مكان ضمن سلم التأثير وصناعة الحضارة.
- **ضمان حضور أكثر على الويب:** فهيكلة جهود الرقمنة، سيضمن أكثر مقروئية، مرئية أو حضور للخبرة والتجربة الجزائرية، من حيث الرقمنة كحل تكنولوجي، ومن حيث نتاج العقل والتفكير العلمي والتقني الجزائري، تجاه مكونات وأدوات الحضارة الإنسانية القائمة على العلم.
- **تهيئة التوجه الاستراتيجي** Fournir une orientation stratégique، خاصّة في ظل الحركية والديناميكية التي يتسم بها العصر الحالي، ويوفر

وجود الخطة "غرس الأمل" في العاملين في المكتبات الجامعية بشكل خاص، والمكتبات بشكل عام بوجود توجه تحول عمل متقن وذو قيمة مضافة، وهو ما سيعزز من التحفيز وتقدير الكفاءة، واستغلال المهارة بشكل أساسي، وبالتالي فإن وجود الخطة الوطنية للرقمنة، وغيرها من الخطط المشابهة سيعزّز من تثمين النية والعمل المهني الصادق والبنّاء.

- **تكوين إطار مهني مؤسساتي موحد**، يجعل المؤسسات المعنية بمهمة التراث الوثائقي كالمكتبات بمختلف أنواعها ومراكز التوثيق والأرشيف والمعلومات، والهيئات المكلفة بالثقافة.. تنتظم وتتهيكل في إطار موحد، ويجعلها أيضاً تتعاون فيما بينها من أجل الاستغلال الأمثل للإمكانيات المادية والحلول التكنولوجية.
- **تعزيز الإنجاز:** فتهيكل هذه المشروعات في قالب واحد، يدعم جهود التنسيق بين مختلف المؤسسات التي لها مبادرات ومشروعات وشبكات للرقمنة، ومتابعة الجهود الجارية والمبذولة التي تهدف إلى تشكيل الذاكرة الرقمية، تجنباً لتكرار أعمال تمّ إنجازها من قبل.
- تقييم وتحديد النماذج الجارية في المجموعات، والسياسات التي تدخل في خط تثمين التراث ككل.
- تشجيع التنوع الثقافي واللغوي في تشكيل المجموعات الرقمية.

### 4 – مبررات صياغة الخطة:

إن الذي يدفعنا إلى العمل على رسم الخطوط العريضة للإستراتيجية الوطنية المتعلقة بالمشروعات الرقمية، هو "الانكماش" الرهيب لفاعلية مرافق التوثيق والمعلومات، وغيّاب التأثير الحقيقي في منظومة التنمية الشاملة للبلاد، فالمنظومة الإدارية والعلمية المسيّرة لهذه المرافق على مدار أربعة عقود تقريباً لم تحقق تلك الفعالية المرجوة منها إلى حد الآن. وما تم إنجازه بقي هشاً وضعيفاً غير قادر على مقاومة التحولات الكبرى والجذرية التي رافقت التقدم العالمي في شتى المجالات.

وحتى لا نبقى نتفرج على عودتنا إلى الوراء، سنساهم –على حد قول المثل "عوض أن تسب الظلام حاول أن توقد شمعة «Mieux vaut allumer une bougie que de maudire l'obscurité»"- في أن يكون المجهود الذي بين أيدينا لبنة تضاف إلى الكثير من الأعمال الرفيعة الأخرى، والتي ستعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من الموارد والقدرات المتنوعة التي تتمتع بها مرافق التوثيق والمعلومات، لأننا اليوم إذا لم نبادر بالتخطيط للمستقبل، فهو في الحقيقة تخطيط للفشل الذي سنعيشه فيما بعد.

**ومن بين المبررات التي نراها جديرة بتفعيل الخطة الوطنية لتسيير مشروعات الرقمنة، ما يلي:**

- الارتباط الوثيق والعضوي بين المعلومة العلمية والتقنية، وبين فلسفة المكتبة الجامعية، فكلما قصّرت هذه المرافق في اهتمامها بالمعلومة العلمية، فهو تقصير في وجود هذه المكتبات، لذلك جاءت هذه الخطة من أجل العمل على إعادة هذه الخاصية للمكتبات الجامعية، ودفعها إلى ممارسة أسباب وجودها واستمرارها في الزمن، والحضارة.
- وجود نوع من "الحماسة" لدى "بعض" المهتمين والمشرفين على مرافق التوثيق والمعلومات نحو الدخول في تجربة لتحقيق الاستفادة الممكنة من الحلول التقنية والتكنولوجيات الحديثة، مما يفرض علينا حماية هذا التوجه – كمتخصصين، بل وترشيده إلى ما يحقق الطموحات الكبرى لمرافق التوثيق والمعلومات الأكاديمية الوطنية.
- ضعف التجربة الوطنية من حيث كيفية استيعاب التكنولوجيات الحديثة في منظومتنا المكتبية، وكذا غياب المواصفات الوطنية الخاصة بتداول المعلومة والتعامل مع الوثيقة.
- وجود جهود بذلت في التعامل مع المستجدات والتغيرات والتحولات التكنولوجية التي مست جل قطاعات الحياة، وحتى لا تبقى هذه المحاولات مبعثرة، سعينا بما أوتينا من جهد –من خلال هذه الدراسة- على رسم خطوط ومعالم في سبيل جمعها وإرشادها وتوجيهها إيجابياً.

- هناك الكثير من الأعمال نقوم بانجازها في مرافق التوثيق والمعلومات، لكن من دون أن نتحقق من نوعيتها وتأثيرها على خدمات المعلومات، من دون وضوح في الرؤية.
- وجود بعض الحراك في التعامل مع المشروعات الرقمية لدى عدد محدود من المرافق التوثيقية الجامعية الوطنية، والمخاطر المحتملة بتوقف هذا الحراك بالنظر إلى المشكلات والعراقيل البيروقراطية المترسبة في أذهان الكثيرين من المؤثرين قي قطاع المكتبات والمعلومات، من حيث ضعف إدراك أهمية هذه المرافق، واعتبارها في غالب الأحيان مجرد ديكور عمراني، يلمع صورة الجامعات.
- مازالت مكتباتنا تتحرك وتنشط في إطار وجود سياسات وخطط أجنبية، وتحاول تقليدها، من دون مراعاة للمخزون الثقافي والاجتماعي والمهني والسياسي، وهو ما يجعل من تربتنا مقيّدة بمخزون التجربة الأجنبية، وسيعيقنا هذا الواقع في تأسيس انطلاقة متحررة وبمبادئنا الخاصة.
- مازال المكتبيون ينشطون في سلم وظيفي إداري مغلق، غابت في بعض جوانبه روح المسؤولية، وتم تضييق صلاحيات الإبداع والرؤية العامة للمكتبة.
- هناك الكثير من الكفاءات الجديرة، لكنها غير فعّالة.
- بقاء مرافق التوثيق والمعلومات الوطنية خاصة الأكاديمية منها بعد قرابة أربعة عقود من الزمن بعيدة عن صناعة لحظات من الوعي والحضارة، فلم نستطع خلال هذه الفترة من أن نرسم خريطة وطنية واضحة لهذه المرافق، من حيث قدراتها، وتحدياتها، ومشكلاتها الحقيقية، ولا حتى تقييم انجازاتها، بالرغم من وجود فكرة العمل الجماعي المشترك في فلسفة القائمين على المكتبات الأكاديمية الوطنية وتجسّدها في محاولات هنا وهناك، لذا ينبغي الإسراع في تهيئة الظروف والمناخ الملائم لنمو هذا التفكير، بما يجعل في المستقبل القريب من هذه المرافق، القلب النابض ليس للجامعة فقط، وإنما للمجتمع ككل.
- ضعف فاعلية وتأثير تخصص علم المكتبات والتوثيق والمعلومات، في توفير القدرات البشرية القادرة على صناعة الفارق في العلب السوداء لهذه المرافق،

مما يجدر بنا كمتخصصين إعادة النظر من جديد في منظومة التكوين العلمي المتخصص للعاملين بهذه المرافق.

## 5- تحديات صياغة الخطة الوطنية للرقمنة

إن مما يحذره الباحث –في الوقت الراهن- ليس نقص الإمكانات المادية ولا التقنية المرتبطة بنجاح عملية تثمين واستغلال المشروعات الرقمية، وإنما التوجس يظهر في النموذج الاجتماعي والمهني والاقتصادي للمجتمع الجزائري، الذي لم يظهر بشكل واضح وجلي، ذلك أن التراجع الذي نعيشه في حياتنا اليومية مرده إلى مستوى "**القيمية**" المتجلية في منظومة الإنجاز للفرد الجزائري، فالكثير من الأعمال التي ننجزها في الوقت الراهن تبحث عن فرص نجاحها، ولا تبحث عن القيمة التي تحدث بها الفرق، فهناك الكثير من الواجبات التي يقوم بها المكتبيون والعاملون في مرافق التوثيق والمعلومات، ولكن من دون أن تكون لها قيمة مؤثرة في صنع الفارق الوظيفي أو العلمي.

إن المشكلات والصعوبات التي تعترض أي مشروع أو مبادرة، أو التي نتكبدها في كل يوم من حياتنا، تكمن في أربعة محاور[30] مهمة:

### 5-1- الأشخاص الذين لهم علاقة بالخطة:

إن وجود الجاهزية والقابلية لوجودها، لدى مجموع الأفراد القائمين على مثل هذه المشاريع يعدّ مسألة في غاية الأهمية، فالأفراد الذين يعتقدون بأنهم غير قادرين على التقدم وليست لديهم الرغبة في التقدم (تحسين ظروف الحياة) يُشكّلون العقبة الكؤود في طريق تحقيق المشروع، بحيث يشكّل هؤلاء واجهة النموذج الثقافي "السلبي"، وهم من يؤسسون لمقاربة التجاهل والحياد السلبي المطلق، وبالتالي فينبغي مراعاة هذه المعطيات أثناء التفكير في العمل الجماعي.

إن رسوخ الإنجاز والإتقان في منظومة المبادئ، لدى الأشخاص الذين لهم علاقة بمشروع الرقمنة، هي النقطة الحاسمة التي بها يمكن أن نًنجز وبشكل صحيح، بالرغم من نقص الإمكانيات وقلتها، أو عدم وجود الكفاءات وضعفها. فالصدق الذي نلمسه في المكتبيين المعنيين بتأسيس هذه المشروعات، سيُبدّد كل الأوهام

وكل الصعوبات، ويقضي على كل العراقيل. إن الرقمنة تحتاج إلى الإنسان المتخصص الواجب (الذي يؤدي واجبه)، وليس الإنسان المتخصص الحق (الذي يسأل عن الحقوق)، وإلاّ سوف يتحول المشروع إلى ديكور يؤرق كاهل مكتباتنا.

**5-2- الخلفية النظرية (الأفكار، القيم، المعتقدات..) التي تؤطر للخطة:**

تشكّل الأفكار والمعتقدات، والقيّم والعادات... خلاصة "النموذج الاجتماعي" العام الذي من خلاله، يمكن اعتبار الرقمنة كسلوك فردي أو جماعي من الأعمال "البسيطة" التي يجب أن نقوم بها، أو من الأعمال التي لا نستطيع القيام بها، فوجود القابلية الموجبة للتعلم والتقدم يسمح بوجود الاستعداد للعمل، والإنجاز الجماعي، والذي يسمح بدوره بتحصيل تراكم إيجابي في المعارف المُحَكَّمة التي تكون معها احتمالات الفشل ضئيلة.

فالواجب، أن نجعل –وفي إطار هذه الخطة- من الرقمنة خياراً ومتنفساً مريحاً لمرافق التوثيق والمعلومات، من أجل تسجيل حضورها في بيئة خدمة المستفيد المحلي والأجنبي.

ومما يوطد هذه الخلفية إيجاباً هو وجود نظام من التقسيم والتوزيع العادل للمسؤوليات والواجبات، وكذلك في الحقوق، فوجود هذا العنصر يقوي الشعور بالانتماء إلى الفكرة الرئيسية المُعَبّر عنها في (الرؤية)، ويقوي أسبقية المصلحة العامة على حساب المصلحة الخاصة.

**5-3- طبيعة ومستوى البنية "الشيئية" أو التقنية القاعدية للخطة.**

تعد التكنولوجيا من المتغيرات الجوهرية الجديدة التي من خلالها يمكن صنع وإحداث الفارق في القيمة، والنظر إلى هذه التقنية ينبغي أن يكون مرتبطاً بمدى مساهمته في إحداث التغيير، وليس باعتباره غاية نرجو الوصول إليها، فنجاح المشروعات مبني على هذا الأساس، أي بمدى قدرتنا على التمييز بين وضوح ونضج الفكرة الرئيسية التي ندعو إليها وبين القيمة المؤقتة للوسيلة التكنولوجية التي نستخدمها.

فالرقمنة، هل هي عملية إضافية في المكتبة التقليدية في حلة تقنية، أم أنها عملية مستقلة عن المكتبة لها تنظيمها الخاص، وهيكلها التنظيمي المستقل؟

فإذا كانت عملية جزئية فهي توظف الأدوات والوسائل الموجودة في المكتبة، وأما إذا كانت عملية مستقلة، فهي تحتاج إلى بنية قاعدية تحتية وفوقية كافية، وإلاّ فهي مغامرة غير محسومة العواقب.

**5-4- مستوى صلابة وقوة الأدوات والوسائل المستخدمة في الخطة.**

إن البوصلة التي اخترعها العرب هي التي أوصلت كريستوف كولومبوس لاكتشاف أمريكا، فهل ستكون الرقمنة التي كانت من نتاج الغرب، سبباً في تطور المكتبات العربية والوطنية؟ وعندما هما الأمريكيون للصعود إلى القمر واكتشاف المريخ، كنا نحن نتساءل هل للثور - الذي على قرنه تقف الأرض- محراث؟، ومما هو مصنوع؟ وحتى لا يضيع ما تحمله "الرقمنة" من محاسن ينبغي ان لا يطول بنا المقام في التنابز بمصطلحات المكتبات الرقمية وما يتعلق بها، بل يجب أن نسعى إلى تمتين هذه الحلول التكنولوجيا بإضفاء المميزات والخصائص والخصوصيات المحلية والوطنية، حتى لا يمكن أن تكون هذه الوسائل في المستقبل القريب من بين المشكلات التي تحول بيننا وبين النجاح.

إن الرقمنة تحتاج إلى أدوات ووسائل، وهذه الأدوات نستوردها من الغرب، مما يعني أن محاولتنا هذه ستكون رهينة التقدم والبحث الذي يجري هناك، فبالرغم من أن هذه الأدوات فعّالة وصلبة، إلاّ أنها في سياقنا الوطني تعدّ هشة وغير صلبة، لأنها تعرّض طموحاتنا وإنجازاتنا إلى التوقف والاضمحلال، بمجرد توقف عقول الغرب، أو عدم رغبتهم في إمدادنا بهذه الوسائل، وبالتالي فإن الإنجاز الذي نُحقّقه في نهاية المطاف هو إنجاز وهمي غير حقيقي.

إن الخطة الوطنية للرقمنة، ينبغي أن تستثمر في جود التخصصات التقنية والتكنولوجية في الجامعات الجزائرية، وتسعى إلى وضع إستراتيجية لتطوير البرمجيات والأدوات التكنولوجية، من خلال تشجيع الصناعة التكنولوجية التي سوف تُستثمر في مشروعات الرقمنة، وإلا سوف نمضي حياتنا كلها نتعشى على موائد الآخرين.

### 6- المقاربات (السيناريوهات) المنهجية لبناء الخطة الوطنية للرقمنة: [31]

إن الحاصل اليوم كواقع فعلي وحقيقي، فيما يتعلق بالرقمنة في المكتبات العربية، والجزائرية بشكل خاص، يجدها مهيكلة في مستويات متعددة، ومختلفة، تعبّر في مجملها عن الخلفية الفكرية والتقنية والسياسية...، التي أطرت، ولا تزال تؤطر لهذه الحلول التكنولوجية، وغيرها، وفي كيفية الاستفادة منها في خدمة المستفيد، بحيث يمكن إجمالاً، الإشارة إليها كما يلي:

أ) **مقارية التقوية والمواجهة:** بحيث برزت مجموعة من المكتبات الجامعية، حاولت أن تُطوّع التكنولوجيات الحديثة، وتؤطر لها ضمن سياستها، وتحاول أن تستفيد منها، فهي مكتبات اختارت أن تستفيد من الحلول التي توفرها التكنولوجيا الحديثة، فقامت بمحاولات لرقمنة مجموعة من الرصيد الذي تتوافر عليه، فهذه المحاولات في ظل المناخ الإداري والتنظيمي الوطني العام، يُعتبر "مغامرة"، ومن حيث المناخ الدولي العام، تعتبر هذه المحاولات، من التجارب التي "يجب" أن يُعرف لها قدرها، وفي أن تُثمّن لأنها سمحت ببروز تفكير وإنجاز جزائري.

ب) **مقارية الترقب والانتظار:** من جهة أخرى، وبالنظر إلى الحلول والفوائد التي توفرها الرقمنة وبقية الحلول التكنولوجية الأخرى، وانطلاقا من العوائق والمشكلات، والمنظومة الإدارية المعقدة، وغياب التحفيز والتثمين، نجد مجموعة من المرافق التي وقفت مترددة في خيار المواجهة، أو التجاهل، فهي في تفكير دائم في مثل هذه الحلول، ولكنها متخوفة من العواقب التي يمكن أن تنجّر عن ذلك، فهي في موقف "الأعراف" بين المواجهة والاستسلام.

ج)**مقارية التجاهل:** إضافة إلى المقارياتان التي تمت الإشارة إليهما، والتي من خلالها تجلت مواقف ونوايا مرافق التوثيق الجامعية تجاه تكنولوجية الرقمنة، فإن هناك طائفة أخرى من هذه المرافق، لم، ولا تحرك ساكناً بإيجابية نحو هذه التكنولوجية، وبالتالي المساهمة في إيجاد مناخ مهني غير مشجّع على الإنجاز والمثابرة..

بالنظر إلى الواقع المثخن بالتوقعات غير المعروفة، في بيئة المكتبات الجامعية الوطنية، وتحكم العشوائية، والقرارات السياسية غير المدروسة والتي يسيطر عليها الجانب الفلكلوري، برزت مجموعة من المؤسسات التوثيقية الجامعية، ترفض التفكير في مثل هذه المشروعات، واختارت لنفسها الحياد "السلبي"، الذي يعتبر في ظل غياب البيئة التنظيمية خياراً لا مفر منه لهذه المرافق، وبالتالي فعدم دخول هذه المكتبات في مشروعات، لا يجب ان يعالج في منأى عن المحيط والحيثيات التي تسببت فيه.

إن وجود المرافقة التنظيمية المؤسساتية للمكتبات الجامعية سيمكن من التعرف على الدوافع الحقيقية وراء تخلّف هذه المكتبات عن توظيف هذه التكنولوجية، وبالتالي إعطاء تبريرات منهجية وعلمية للمكتبات الأخرى التي تبادر بمشروعات، وبالتالي عدم التأثير عليها في اتخاذ قرار بالانطواء على تقاليدها القديمة.

خاتمة:

تعد "المكتبة العلمية الرقمية الجزائرية" الغاية المثلى لنموذج الخطة الوطنية التي حاولنا أن رسم معالمها الأوّلية في طيّات هذه الدّراسة، ثم إن نجاح حركة الرقمنة في منظومة المكتبات الأكاديمية الوطنية، ضرورة أخلاقية وعلمية ومنهجية بالنظر إلى التطورات المتلاحقة، والتغيرات العميقة التي رافقت المجتمع، وبالنظر إلى ضعف التأثير الذي يجب أن تمارسه هذه الوحدات، في تحقيق أهداف مؤسسات التعليم العالي السامية (تكوين الكفاءات، تطوير البحث العلمي، وتنمية المجتمع). وأن التوجه نحو العمل المؤسساتي الاستراتيجي، الذي يستهدف جمع شتات الجهد، والمال والموارد، من الاختيارات المتاحة بين أيدينا، من أجل المبادرة في صياغة نهضة وحضارة تحمل الخصوصيات المحلية، والقيم الوطنية المتوغلة في حياة الأفراد. والخطة الوطنية للرقمنة والمكتبات الرقمية، هي التي سوف تجعل من إنتاجنا العلمي المحلي، محلّ تقدير واحترام ضمن منظومة العقل الكوني، والتفكير العلمي العالمي، ومن دونها سوف نبقى نتعشى

**على موائد الآخرين، وسنبقى رهينة التفكير الأجنبي وأدواته وآلياته، التي يمكن أن تحوّلنا في مرحلة ما إلى "أشياء" لا قيمة لها في التاريخ، وفي الجغرافيا، وفي الحضارة الإنسانية.**

**ولا يمكن بتاتاً أن تساهم المكتبات الجامعية الوطنية في صياغة السياسة الوطنية للمعلومات، ولا يمكن لها أن تؤسس لخطة وطنية لاستغلال الرقمنة، أو لإنشاء المكتبات الرقمية، في ظل وجود بيئة ومحيط مليء بالمثبطات، وطغت عليه مخلفات الثقافة "الفلكلورية" والثقافة الشعبوية بدل التنظيمية، وبالتالي فإن سمو الغاية مقترن بشرف الجهد والوسيلة.**

**الهوامش :**


1- قاسم، حشمت. خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها. القاهرة: دار غريب، [د.ت.]. ص18.

2- صابر، فاطمة عوض، خفاجة، ميرفت علي. أسس ومبادئ البحث العلمي. الإسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية،2002.ص.194

3- وعلي، محمد الطاهر. التكوين المستمر: مفهومه، أهميته. مجلة المربي. 1996، ع.1، ص. 12

4- بوعبد الله، محمد. تقويم برامج التكوين الجامعي لمهندسي الإلكتروتقني على ضوء المقارنة النسقية: دراسة ميدانية مؤسسة " كهريف ". رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير: علم النفس والعلوم التربوية، قسنطينة، 1996. ص. 10

5- دريدي، نورة. تقويم العملية التكوينية الموجهة للمربين المختصين في علم النفس الحركي. رسالة مقدمة لنيل شهادة الدراسات العليا المتخصصة: علم النفس والعلوم التربوية، قسنطينة، 1996. ص.5

6- عزيز، صبحي خليل. أصول وتقنيات التدريس والتدريب، بغداد: مركز التعريف والنشر، 1985. .ص. 158

7- بودربان، عز الدين. الوسائل التكنولوجية الحديثة وأثرها في سلوك المستفيدين والمكتبيين: نتائج دراسة ميدانية. المجلة العربية للمعلومات. 2000، مج 21، ع.2. ص. 112

8- عشوي، نصر الدين. استخدام تكنولوجيا المعلومات: نحو وضع سياسة وطنية لتكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات الجامعية الجزائرية: أعمال اليومين الدراسيين المنعقدين يومي 14/13 ماي 2001. جمع وتقديم عبد المالك بن السبتي، كمال بطوش. [د.م]: [د.ن]، 2001. ص. 183

-9Le Coadic، Yeves. Usages et usagers de l’information, Paris: ADBS, 1997. P.27

10- صوفي، عبد اللطيف. المكتبات الجامعية والبحث العلمي في مجتمع المعلومات، المجلة العربية للمعلومات. 2000، مج21، ع.2. ص. 37

11 - درويش، محمد. تحليل حاجات التكوين للمربين المتخصصين العاملين بالمراكز الطبية التربوية لأطفال متخلفين ذهنيا، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير: علم النفس والعلوم التربوية، قسنطينة: 1997. ص. 29

12 - صوفي، عبد اللطيف. نحو سياسة عربية موحدة للتعليم في علوم المكتبات والمعلومات. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 2001. ص. 215

13 - بودربان، عز الدين. المرجع السابق. ص. 113

14 Lemeur, Y. Vette. Recherche documentaire et auto-formation a l'école, Argos, Juin 1996, n° 17.P.9

15 Ibid .p9

16 - بركات، علي. التعليم المستمر والتثقيف الذاتي. القاهرة: دار الفكر العربي، 1988. ص.23

17 - المرجع نفسه. ص.10

18- وعلي، محمد الطاهر. المرجع السابق. ص. 14.

19 - عطية، هاني محي الدين. تسويق الذات: رؤية جديدة لأخصائي المكتبات والمعلومات في الوطن العربي. مجلة لاتجاهات الحديثة للمكتبات والمعلومات، 2000، مج.7، ع.14. ص. 22

20 - محيريق، مبروكة عمر. العاملون بالمكتبات ومراكز المعلومات والتعليم المستمر، المجلة العربية للمعلومات، 1993، مج.14، ع.1. ص.114

# تأثير الاتصال الداخلي على الأداء الوظيفي بمكتبة كلية الحقوق جامعة الجزائر 01


**بوداود ابراهيم**
أستاذ مساعد "أ"
قسم علم المكتبات و التوثيق
جامعة الجزائر2

**بوفيجلين زهرة**
أستاذة محاضرة "أ"
قسم علم المكتبات و التوثيق
جامعة الجزائر 2



**المستخلص :**

يمثل الاتصال النشاط الأساسي للإنسان ،و يلعب دورا هاما في الحياة الاجتماعية ،فهو الركيزة الأساسية في لاستقرارها ،و تعتبره المكتبات و مراكز المعلومات من أهم العوامل التي تسعى من خلاله إلى تحقيق أهدافها و الوصول إلى حل مختلف مشاكلها لما يضمنه من تسيير و تنظيم العلاقات داخل النظام.

و من خلال هذه الدراسة الميدانية حاولنا الوقوف على واقع الاتصال الداخلي لمكتبة كلية الحقوق جامعة بن يوسف بن خدة ،و ذلك باستعراض أهميته و أنواعه و خصائصه ,و هي أيضا محاولة لإظهار دور الاتصال وأهميته في المؤسسة من جهة وضرورة التكوين والتدريب حتى نكسب المسؤولين ثقافة اتصالية سليمة ونغير من الآراء الخاطئة حوله وهو الجانب الذي نرى انه أغفل في العديد من الدراسات و حضي بالاهتمام من طرفنا .


**مــقــدمــــة:**

يعتبر العنصر البشري احد ركائز الأداء الجيد ، و حتى تتمكن المؤسسة من استغلاله و الوصول به إلى مستويات مقبولة ينبغي لها أن تضمن درجة عالية من العمل الجماعي الذي يرتبط نجاحه بوجود آليات اتصال فعالة تحكم العلاقات بين مختلف الأطراف بالشكل الذي يضمن تدفق المعلومات نحو مراكز اتخاذ القرار بالجودة المطلوبة و في الوقت المناسب، فالاتصال يمثل النشاط

الأساسي للإنسان و المؤسسات معا ،فهذه الأخيرة تعتبره من هم العوامل التي تسعى من خلالها إلى تحقيق أهدافها و الوصول إلى حل مختلف مشاكلها ،فهو يعمل على تسيير و تنظيم العلاقات داخل التنظيم ،اذ يساهم في حسن سيرورة التفاهم و الانسجام بين أطراف العملية الاتصالية ،و هو وسيلة لتوحيد النشاط المنظم .إذ يؤدي دوراً هاماً في الوصول إلى وحدة الفكر والفهم الذي ينتج عنه توفير وتجميع المعلومات الضرورية لاستمرار العمل في أي مؤسسة .

و باعتبار المكتبة الجامعية بيئة اجتماعية ديناميكية تتطلب التفاعل الجاد والهادف بين أفرادها من جهة ، وبينهم وبين المحيط الذي يعملون فيه من جهة أخرى. فان وحداتها و أجزاءها تعمل في بيئة تفاعلية تتطلب الاتصال الداخلي و الخارجي معا لتحقيق أهدافها و تمرير رسالتها .و للاتصال الداخلي بها مكانة هامة تتمثل في خلق جو من الثقة المتبادلة و الانسجام العملي و تحسين مستوى الأداء.

من خلال هذه الدراسة سوف نحاول الوقوف عند واقع الاتصال الداخلي بمكتبة كلية الحقوق و مدى تأثيره على الأداء الوظيفي للمكتبي ،و ذلك بالإجابة على الأسئلة التالية :

- ما طبيعة الاتصال الداخلي بمكتبة كلية الحقوق ؟
- فيما تتمثل الوسائل المستعملة في الاتصال الداخلي بالمكتبة ؟
- ما هي أهداف هذا الاتصال و ما هي المشاكل التي تعترضه ؟
- كيف نضمن اتصالا داخليا ناجحا في مؤسساتنا التوثيقية ؟

أهداف الدراسة :

- الوقوف على طبيعة الاتصال القائم بمكتبة كلية الحقوق.
- معرفة أشكال و وسائل الاتصال و أهميته في تحقيق عملية اتصالية ناجحة على المستوى الداخلي بين الموظفين و المسؤولين.
- الوقوف على العراقيل الميدانية التي تواجه الاتصال في العمل المكتبي و تقييم العملية الاتصالية بالمكتبة قيد الدراسة.

**الفصل الأول: ضبط المفاهيم**

يعتبر مصطلح **الاتصال** من المصطلحات الشائعة في أكثر من مجال وتختلف دلالته بحسب المجال الذي يرد فيه، و لذلك فإن كلّ هذه المجالات أجمعت على أن المصطلح يعني جميع الأنشطة الخاصة بتبادل المعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة أو الرموز.[1]

ومصطلح **الاتصال في اللغة العربية** كما تشير المعاجم ، يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه والانتهاء إليه ، أما كلمة Communication الإنجليزية فمشتقة من الأصل اللاتيني Communis ومعناها العام أو شائع أو مألوف ، وتعني الكلمة المعلومة المرسلة، الرسالة الشفوية أو الكتابية، شبكة الطرق أو شبكة الاتصالات ، كما تعني تبادل الأفكار والمعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة أو الرموز.

**والاتصال لغوياً** ، في القواميس العربية ، كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الذي يعني أساساً الصلة وبلوغ الغاية (أنظر "القاموس المحيط" أو "لسان العرب"، كلمة "وصل"). أما قاموس أكسفورد فيعرف الاتصال بأنه "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات (بالكلام أو الكتابة أو الإشارات)".[2] وهناك تعريفات كثيرة لمفهوم الاتصال ، ذلك أن كل فرد ينظر إليه من منظور خاص أو من وجهة نظر معينة ، ومن هذه التعريفات نذكر منها :

- العملية التي تنقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك.[3]

- عملية إنتاج أو توفير أو تجميع المعلومات الضرورية ونقلها وتبادلها أو إذاعتها ، بحيث يتمكن الفرد من إحاطة غيره بالأفكار أو الحقائق أو الأخبار أو المعلومات الجيدة التي تؤثر في سلوكهم أو توجيههم في اتجاه معيّن ، ويعني الاتصال أيضاً ذلك السلوك أو تلك العملية التي يتم بواسطتها نقل المعلومات أو الأفكار أو المشاعر من شخص ما (المرسل) ، إلى شخص آخر أو أكثر (المستقبل) ، من خلال وسيلة معينة (قناة) وذلك حتى تصبح هذه المعلومات أو المشاعر مشتركة بين الطرفين.[4]

- وبناء على ما تقدم من تعريفات لمفهوم الاتصال ، يمكن القول أن تعريف الاتصال بمفهوم شامل يجب أن يشتمل على ما يلي :

- عناصر أو مكونات عملية الاتصال كالمرسل والرسالة والمستقبل...إلخ.
- هدف أو أهداف الاتصال ، لأنه عملية هادفة دائماً.
- اتجاه أو خط أو مسار الاتصال الذي تسير عليه.
- مجتمع الاتصال والمجالات التي تؤثر فيها ويعمل من خلالها.

**فالاتصال** إذن عملية يتم عن طريقها إرسال رسالة معينة، في إطار وسيلة ما، إلى المستقبل، مع النتائج المترتبة على هذه العملية.[5]

أما مصطلح **الأداء** Performance يعني الانجاز ،تأدية و إتمام شيء ما كعمل، نشاط أو تنفيذ مهمة[6]، وهو أيضا المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، و هو مفهوم يعكس الأهداف و الوسائل اللازمة لتحقيقها ،أي انه يرتبط بين أوجه النشاط و بين الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها.[7]

و يجسد أداء العاملين في مدى مساهمتهم في إنجاز الأعمال التي توكل إليهم و مدى سلوكياتهم وتصرفاتهم أثناء العمل و على مقدار التحسن الذي يطرأ على أسلوبهم .

## الفصل الثاني: خصائص و أهداف و مبادئ الاتصال في المكتبات الجامعية

تختلف خصائص و أهداف العملية الاتصالية باختلاف النظام و الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها ،و عليه

نوجز خصائص الاتصال في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات في النقاط التالية :

### 1- خصائصه[8]

- يتم الاتصال في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات بعدة أشكال وهي : الاتصال بين الفرد ونفسه ، والاتصال بين الفرد والشخص الآخر، والاتصال بين الأفراد ومجموعة من الأشخاص والاتصال بين جماعة وأخرى كما يتم الاتصال بين مكتبة وأخرى ومركز المعلومات وآخر على سبيل التشاور والتعاون.

- **الاتصال الفعال يستلزم فهم طرفي/ أطراف العملية الاتصالية للأفكار أو المعلومات أو المعاني المنقولة أو المتبادلة ، ويتأكد كل طرف من أن الطرف الآخر يفهمه تماماً و بوضوح، وبذلك فإن العامل الجوهري (المكتبي) يلعب دورا أساسيا في قياس فاعلية الاتصال و الفهم العام له.**

- **الاتصال عملية مشاركة بين المرسل والمستقبل في الأفكار أو المعلومات أو المعاني المنقولة أو المتبادلة .**

2. **أهدافه: للاتصال في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات أهداف متعددة أهمها [9]:**

- **هدف تنظيمي: يكون بربط دوائر وأقسام المكتبة أو مراكز المعلومات ببعضها البعض وتنسيق أنشطتها، قصد تحقيق الأهداف الموضوعية.**

- **هدف إعلامي: يتم عن طريق نقل المعلومات إلى الآخرين، وتوعيتهم و توضيح بعض الأمور.**

- **هدف إقناعي: محاولة إقناع الآخرين بالأفكار والآراء المنقولة.**

- **هدف سلوكي: محاولة التأثير في سلوك الآخرين واتجاهاتهم إيجاباً.**

- **هدف تعليمي: نقل معلومات جديدة إلى الآخرين ، فقد ينتج عن العملية الاتصالية توضيح بعض طرق العمل وشروطه والتزاماته ومسؤولياته في المكتبة ، مما يفيدهم في تطوير أدائهم.**

- **هدف اجتماعي: عن طريق زيادة تفاعل العاملين في المكتبة الجامعية ببعضهم البعض مما يؤدي إلى إيجاد علاقات طيبة بينهم ويساعد في تطوير آدائهم.**

- **هدف معلوماتي:من خلال السؤال عن قضية معينة والحصول على تغذية راجعة حولها.**

3. **مبادئ الاتصال : هناك مبادئ أساسية للاتصال الجيد في المكتبات الجامعية من أهمها [10]:**

- **وضوح الهدف: وضوح الغاية التي قامت من أجلها العملية الاتصالية.**

- **هدف واحد في الاتصال الواحد:** فمحاولة تحقيق أهداف متعددة في الاتصال الواحد قد يحدث تشويشاً وإرباكاً لدى المستقبل.

- **مناسبة توقيت العملية الاتصالية:**هناك بعض العوامل التي قد تؤثر على نجاح العملية الاتصالية منها ضغط العمل ، والحالة النفسية لكل من المرسل والمستقبل ، لذلك لا بد من اختيار الوقت المناسب للقيام بها.

- **الدبلوماسية في الاتصال:** أي تكريس اللباقة والاحترام المتبادل بين الأطراف الاتصال ، ويجب أن تكون بداية الاتصال تقديراً ، وخاتمته تقديراً أيضاً.

- **الاتصال في اتجاهين وليس في اتجاه واحد:**بمعنى ضرورة تشجيع الأسئلة والاستفسارات اتجاه الاتصال والإجابة عليها بوضوح.

- **وضوح مضمون الاتصال:** أن يكون مضمون الاتصال تفسيراً لغايته وهدفه.

- **تجزئة المعلومات:** كثرة المعلومات المتناقلة وتزاحمها أثناء عملية الاتصال قد تشعر الفرد بالاضطراب وبالتالي يفقد السيطرة عليها.

<u>الفصل الثالث</u>: عناصر الاتصال ومكوناتها في المكتبات الجامعية

1. عناصر الاتصال:

لعملية الاتصال عناصر ومكونات أساسية تتكامل بها الحلقة الاتصالية وبدون أي عنصر منها لا تكتمل، و لا يمكن الفصل القاطع بين هذه العناصر فهي مركبة ومتداخلة ومتشابكة فيما بينها وذلك لأنها عملية تتسم بالاستمرار ، فليس لها بداية ونهاية ، فنهاية العملية تكون بداية لحلقة اتصال جديدة[11] .

إلا أن عملية الاتصال، وإن اختلفت تسمياتها فان العناصر والمكونات الأساسية لها هي على النحو التالي[12] :

1- المرسل أو المصدر Sender or Source
2- الرسالة Message

3- **قناة الاتصال أو الوسيلة** Channel

4- **المستقبل** Receiver

5- **التغذية الراجعة أو ردة الفعل** Feedback

6- **التشويش** Noise **والمؤثرات الأخرى.**

**1.1. المرسل:**

**يعد المرسل العنصر الأول والأساسي في عملية الاتصال ، والحركة الأولى في دورتها ومسيرتها. ويسمى أحياناً المصدر أو مصدر المعلومات ، ويسمى أيضاً المتصل. والمرسل هو منشئ الرسالة الذي يسعى إلى النجاح في مهمته المتمثلة في توصيل الرسالة إلى المستقبل أو الجمهور[13] ، فهو الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال نظرياً ، ونقول نظرياً لأنه يمكنه أن يكون ليس هو البادئ بعملية الاتصال حيث يمكن أن يكون متلقي قد تأثر برسالة أو معلومات ثم تحول إلى المرسل.**

**ويقدر نجاح المرسل في توصيل المعلومات التي يريدها بنجاحه في اختيار الرموز و التغييرات والأسلوب الذي يوضح أفكاره توضيحاً صحيحاً ودقيقاً و واضحاً بما يناسب المتلقي و المتوقع وبما يناسب أيضاً الوسيلة التي اختارها المرسل لبث أفكاره[14]، كما يجب على المرسل استخدام اللغة التي تناسب مع احتياجات الموقف ، وأن يحرص على جعل رسالته مترابطة ومتسلسلة ، وأن يختار التوقيت المناسب لنقل الرسالة ، وأن يتأكد من أن رسالته واضحة وكاملة ، أن يتجنب اللبس والتجريح وأن يحرص على الحصول على تغذية راجعة من المستقبل .**

**2.1. الرسالة:**

**وهي الأفكار أو المعلومات أو المعاني...الخ التي يحاول المرسل أو المصدر نقلها إلى المستقبل أو المتلقي وتكون بألفاظ أو أنغام أو إشارات...الخ لها مفهوم متعارف عليه ومفهوم فيما بينهما. فالرسالة هي المضمون الذي تم إرساله من المرسل ويجري استقباله من المتلقي.**

ومن العوامل المؤثرة على مدى فعالية الرسالة أن تحظى بإستمالة عاطفية وعقلية من قبل المتلقي أو إنها تخاطب أي غريزة من الغرائز لدى المتلقي مثل غريزة الترهيب أو التخويف أو غريزة الحب والترغيب[15] .

وتتصف الرسالة الجيدة بالصفات التالية[16] :

1- كاملة Complet
2- واضحة Clear
3- صحيحةCorrect
4- مختصرةConcise
5- مؤدية Courteous
6- نظيفة Clean

**3.1.المستقبل أو المتلقي:**

هو الشخص أو الأشخاص الذين يتلقون المعلومات أو الأفكار...الخ. التي يريد المرسل أو المصدر أن يوصلها إليه أو هو الشخص أو الأشخاص الدين يتقبلون محاولات التأثير (الرسالة) التي يريد المصدر أن ينقلها إليه، وقد يصبح بناء على هذه المعلومات مرسلاً فيكون بذلك هو النهاية والبداية في الوقت ذاته لحلقة الاتصال ، وبالتالي فإن كل ما يقال على المرسل يمكن أن يقال على المتلقي[17] .

ومن العوامل التي تسهم في نجاح الاتصال وتقع على عائق المستقبل وقدرته على تفسير مضمون الرسالة، ودرجة اهتمامه بالمرسل وتقبله له ، وأهمية مضمون الرسالة من وجهة،نظرة المستقبل وخبراته السابقة في التعامل مع المرسل ، ومدى وجود أرضية مشتركة بين المرسل والمستقبل[18] .

ويتوقع من المستقبل أن يكون هادئاً عند استقبال الرسالة لأن ذلك يتيح له حسن الاستماع أو المشاهدة أو حتى القراءة الجيدة ، ويمنحه الهدوء و الفرصة للتفكير بما يسمح أو يرى أو يقرأ و عندما يبقى المستقبل هادئاً ، فإن ذلك يشجع المرسل أن يتحدى بأكثر مما كان مخطط له ، ولذلك تأثير على الفهم

لدى المستقبل، إن الهدوء متطلب أساسي لعملية التركيز ، و خاصة عندما ينقل المرسل أفكار جديدة تحتاج إلى اهتمام وإلى إجابات سريعة.

ويتوقع كذلك من المستقبل الاتجاه إلى المرسل من خلال التركيز على ما يرسله ، وهناك بعض الحركات التي تظهر حسن الاستماع ، مثل الجلوس بشكل مستقيم ، كذلك النظر بالعينين للمتحدث ، يعبر عن الاهتمام و الرغبة في الاستماع ومحاولة الفهم.

**4.1. القناة:**

يتم إرسال المعلومات بوسيلة تربط بين المرسل و المستقبل ،و تختلف هذه الوسيلة بين المكتوب ،المرئي ،الشفهي ، السلكية و اللاسلكية ،و يشترط أن تكون هذه الأخيرة مناسبة و تتلاءم تماما بموضوع الاتصال من حيث الأهمية و السرية ،و الوقت و السرعة .و تلعب وسيلة الاتصال دورا بارزا في فهم الرسالة المرسلة ،و لذلك يتعين على المرسل انتقاء الوسيلة الأكثر تعبيرا و تأثيرا و فعالية .

**5.1.التغذية الراجعة أو العكسية:**

ويطلق على التغذية الراجعة عدة مصطلحات مثل: (ردة الفعل ، التغذية الراجعة ، ورجع الصدى) وغيرها. وهي عملية تعبير متعددة الأشكال ، تبين مدى تأثر المستقبل بالرسائل التي نقلها المرسل إليه بالطرق أو الوسائل المختلفة.

وهي عنصر مهم في الاتصال لأنها عملية قياس وتقويم مستمر لفاعلية العناصر الأخرى ، كما أن لها دور كبير في إنجاح عملية الاتصال ، كما أنها الوسيلة التي يتعرف من خلالها المرسل على مدى التأثر الذي أحدثته رسالته في المستقبل.

فهي أيضاً ردة فعل المستقبل على الرسالة و التي يفهم المرسل من خلاله موقف المستقبل منه ومن رسالته ، وقد تكون التغذية الراجعة نجاح عملية الاتصال مدى تأثيرها في الآخرين ، ومع التغذية الراجعة تصبح عملية الاتصال عكسية ، حيث يصبح المستقبل مرسلاً والمرسل مستقبلاً[19] .

أما الأشكال التي تتخذها التغذية الراجعة ، فيمكن تحديدها بصورة أو أكثر من الصور الآتية[20] :

- فهم الرسالة و مضامينها و الاكتفاء بذلك (عدم وجود تغذية راجعة ).
- فهم الرسالة التأثر بها و العمل بمضمونها ( تشجيع المرسل بإعادة إرسال الرسالة إلى مستقبلين آخرين كسب تأييده أو إغنائهم بالأفكار و الخبرات و المعلومات التي تحتوي عليها الرسالة ).
- عدم فهم الرسالة (إعادة صياغة أفكارها ومعلوماتها بشكل أكثر فهماً ).
- فهم الرسالة والعمل ضدها ، أي عدم الاقتناع بها ( وفق إرسال الرسالة أو إعادة إرسالها إلى مستقبلين آخرين أكثر استعداد لتقبل الرسالة ).

- ويطلق بعضهم[21] مصطلح رجع الصدى على التغذية الراجعة و يقسم من حيث تأثيراته إلى نوعين:

- **رجع الصدى الإيجابي:** الذي يؤكد للمصدر أن التأثير المقصود من الرسالة قد تحقق.
- **رجع الصدى السلبي:** الذي يحيط المصدر علماً بأن التأثير المقصود للرسالة السابقة لم يتحقق.

- كما يقسم من حيث أسلوب توقيته إلى عدة أنواع:

- **رجع الصدى الفوري:** وهو الذي يتم كإستجابة فورية للاتصال.
- **رجع الصدى الآجل:** وهو رجع الصدى الذي يتأخر وصوله إلى المتصل ، وهو من مميزات الاتصال الجماهيري لأنه بطيء في وصوله إلى المتصل.
- **رجع الصدى المتقدم:** الخاص بالاتصال الجماهيري ، و الذي يسعى فيه المتصل لمعرفة ردود أفعال الجماهير ، وذلك من خلال اختيار مسبق للبرنامج يجري على جماعة مختارة من الجمهور يسألون فيه التعبير عن استجاباتهم للبرنامج الذي يكون موضوع الاختيار ، بحيث يشيرون إلى ما أعجبهم وما لم يعجبهم في البرنامج.

### 6.1.التشويش[22]:

التشويش أو الإزعاج مفهوم يشمل كل ما يؤثره في كفاءة و فاعلية وصول الرسالة بشكل جيد إلى المستقبل وإدراكها .وقد تأتي هذه المؤثرات من المرسل ، وقد تأتي من قناة أو وسيلة الاتصال ، وقد تأتي من المستقبل ، وقد تأتي من

المحيط أو البيئة الخارجية ،وهذه المؤثرات أو العوامل منفردة أو مجتمعة تلعب دوراً حاسماً مهما تأثر سلباً على عملية الاتصال ، لذلك فإنه من الضروري استيعاب وإدراك أسبابها آثارها ، محاولة التغلب عليها.

وقد ظهرت عدة نماذج للاتصال تبين رحلة الرسالة من المصدر أو المرسل إلى المستقبل، عبر وسيلة الاتصال ، وقد أشار **شانون ويفر** في نموذجها إلى إمكانية تعرض الرسالة في طريقها إلى التشويش الناشئ عن تداخلات ميكانيكية أو نفسية أو المعاني المدلولات.

- وهناك نوعان من التشويش:

- **التشويش الميكانيكي أو الآلي:** ويشمل أي تداخل فني يطرأ على إرسال الرسالة من المرسل إلى المستقبل ، كما تمر سيارة أو طائرة بصوتها المرتفع أو يحدث خلل كهربائي في محطة الإذاعة أو التلفزيون.

- **التشويش الدلالي أو اللفظي:** ويحدث داخل الفرد حينما لا يفهم المرسل والمستقبل بعضهما البعض لأي سبب من الأسباب باستثناء الأسباب الميكانيكية.

ومن الأمور التي تسهم في إحداث تشويش المعاني:

- استعمال مفردات غير مألوفة يصعب على المستقبل فهمهما بسهولة ، وهذا يوازي تقديم مواضيع لا تتوافق ومستوى الجمهور المستهدف.

- عدم وضوح قصد المرسل ومعناه في رسالته وضوحاً كافياً ، فيفهم المستقبل الرسالة بطريقة مغايرة لِما أراده المرسل في الأصل.

- الفهم الخاطئ للمعاني بسبب التفاوت الثقافي بين المرسل والمستقبل[23].

ومن هنا يتضح لنا أن عملية الاتصال تعتبر عملية ديناميكية متصلة الحلقات ، كما أن الموقف الاتصالي هو موقف مركب لا نستطيع الحكم عليه في ضوء العناصر المعروفة في عملية الاتصال فحسب ، بل يجب أخذ الخلفية الثقافية و الاجتماعية و النفسية ، في الاعتبار كذلك ، أي أن هناك اختلافاً في نوعية العناصر المكونة للعملية الاتصالية ، فضلاً عن المتغيرات المرتبطة بالموقف الاتصالي العام[24].

## 2. ثالثا :خطوط تدفق الاتصال في المكتبات الجامعية (مستوياته):

يقصد بتدفق الاتصال الكيفية التي تناسب فيها المعلومات أو القرارات أو الأوامر من الإدارة العليا إلى الإدارة والوسطى أو الدنيا، وكيفية نقل الاستفسارات و الشكاوي والإقتراحات من الإدارة الدنيا والوسطى إلى الإدارة العليا وكذلك كيفية نقل المعلومات بشكل أفقي بين أعضاء الإدارة الواحدة.

- الاتصال الصاعد أو أسفل إلى أعلى Up - Ward
- الاتصال الهابط أو النازل أو من أعلى إلى أسفل Dawn-Ward
- الاتصال الأفقي Horizontal
- الاتصال القطري Diagonal Communication

### 1.2.الاتصال الصاعد :

يكون اتجاه هذا الاتصال من أسفل إلى أعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء أو من مستوى إداري أدنى إلى مستوى إداري أعلى في الهيكل التنظيمي ، ويكون الاتصال الصاعد عادة في شكل تقارير وشكاوي واقتراحات وملاحظات وتغذية راجعة مرفوعة إلى القيادة أو الإدارة العليا.

يواجه هذا النوع من الاتصال الكثير من **المشكلات والعقبات** ، حيث غالباً ما يحول بعض المدراء دون وصول المعلومات إلى الرئيس الأعلى وخاصة إذا كانت تحمل أخبار تسيء إلى المؤسسة أو تسبب له الإزعاج.

ومن بين الأساليب التي تسهم في تحسين الاتصال الصاعد سياسة الباب المفتوح واشتراك الإدارة العليا في الأندية والجمعيات المهنية التي تسهم في كسر الحواجز بينهم وبين المرؤوسين وصندوق الاقتراحات ، وإتاحة الفرصة للمرؤوسين للتعبير عن مواقفهم وأرائهم وإشعارهم بأهميتهم في المؤسسة ، وإظهار الاهتمام و الاستعداد لتسلم المقترحات والتعامل مع المشكلات القادمة من المرؤوسين.

كما يواجه الاتصال الصاعد عدداً من **المعوقات** من بينها:

- بعد المسافة بين الإدارة العليا والمستويات التنظيمية الدنيا.
- تحريف المعلومات أو تشويهها أثناء نقلها إلى الأعلى.
- اتجاهات وقيم الرؤساء و المشرفين نحو المرؤوسين.

- انتشار ظاهرة الخوف لدى المرؤوسين

**2.2.الاتصال النازل أو الهابط:**

وهو الاتصال من الأعلى إلى الأسفل ، يكون من الرؤساء إلى المرؤوسين أو من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى ، ويعد هذا النوع من الاتصال الأكثر شيوعاً ، ويتم من خلاله نقل المادة المرسلة من أوامر وتعليمات وبلاغات وقرارات عبر تسلسل هرمي من القيادة إلى القاعدة.

**ومن معوقات** الاتصال النازل :

- كثرة عدد المستويات الإدارية التي تمر بها الرسالة.
- البعد الجغرافي بين المرسل والمستقبل أحياناً.
- الفروق في الدافعية بين المرسل (الرئيس) والمستقبل (المرؤوسين).

ويمكن للمدراء زيادة فعالية الإتصالات الصاعدة وتشجيعها من خلال تذليل العقبات والحوافز الموجودة في طريقها ، وإظهار المزيد من الاهتمام و الاستعداد لتقبل هذه الاتصالات والتعامل معها و وجود الرغبة الأكيدة والواضحة للتعامل مع المرؤوسين والاستماع لهم وتفهم مشكلاتهم و أرائهم و اقتراحاتهم ، وتوخي العناية في اختيار الأفراد الذين ينقلون الرسالة من الأسفل إلى الأعلى.

**3.2.الاتصال الأفقي:**

ويكون هذا النوع من الاتصال بين المستويات الإدارية أو الاجتماعية أو الأساسية أو الاقتصادية التي تقع في نفس المستوى في المكتبة أو مراكز المعلومات، فالاتصال بين رؤساء الأقسام هو اتصال أفقي،

وكذلك الاتصال بين الزملاء الذين يعملون في القسم أو الأقسام المختلفة هو اتصال أفقي.

ويهدف هذا الاتصال إلى التعاون والتنسيق وتبادل الأفكار والمساعدة و وجهات النظر و المعلومات و الخبرات بين الأفراد من المستوى الإداري الواحد ، يكون هذا الاتصال غالباً بطريقة شفوية مباشرة من خلال اللقاءات ،

الاجتماعات ، واللجان ،أو مرئية من خلال تصرفات أو سلوكات أثناء العمل يفهم منها الآخرون معان معينة[25].

**4.2. الاتصال القطري:**

يحدث عندما يتم الاتصال بين أفراد في مستويات إدارية مختلفة لزيادة سرعة وصول المعلومات وتحسين الفهم وتنسيق الجهود لإنجاز الأهداف بسرعة وبأقل جهد ممكن ودون المرور عبر المستويات الإدارية المختلفة وما فيها من بيروقراطية[26].

ويكون هذا الاتصال مائلاً (ليس عمودياً وليس أفقياً) ففي المكتبة أو مراكز المعلومات يتم بين أفراد في مستويات إدارية مختلفة بينهم علاقات وظيفية ولكن ليس علاقات مساءلة كأن يتصل رئيس قسم المراجع برئيس شعبة الشراء في قسم التزويد للإستفسار عن شراء مرجع معين مثلاً.

**3. طرق الاتصال في المكتبات الجامعية وأنواعها**

هناك أربعة طرق رئيسية للاتصال في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات هي:

**1.3.الاتصالات المكتوبة:**

تعد الاتصالات المكتوبة الأكثر أهمية في المكتبات ومراكز المعلومات في الوقت الحاضر ، ومن أشكالها الرسائل الرسمية وغير رسمية والأنظمة والقوانين والأوامر المكتوبة والنشرات والتقارير والمذكرات والشكاوي والأدلة والمجلات والصحف وغيرها من المطبوعات.**وتمتاز** هذه الطريقة بأنها توفر دليلاً مكتوباً وموثقاً لطرفي الاتصال ، فيمكن استخدامها كوسيلة إثبات قانونية ، ولهذا يجب بذل عناية خاصة في اختيار الأفكار و الكلمات في صياغتها وتنظيمها وهي تمكن من الاتصال بعدد كبير من موظفي المكتبة أو مراكز المعلومات في وقت واحد ومن خصائص الاتصالات الكتابية أنها تأخذ وقتاً طويلاً لإعدادها وتجهيزها ، ويمكن أن تكون مكلفة وتأخذ طابعاً رسمياً عادةً ، وهي لا تسمح بتبادل الأفكار أو طرح الأسئلة.أو إجراء المناقشات الفورية لأنها لا توفر تغذية راجعة مباشرة ، كذلك فإنها تحتاج إلى مهارات خاصة لإنجازها بشكل قوي ومؤثر فعال.

### 2.3.الاتصالات الشفوية أو اللفظية:

تعد الاتصالات الشفوية من أكثر طرق الاتصال استخداماً في المكتبات ومراكزالمعلومات ، وهو الاتصال الذي يستخدم فيه اللفظ كوسيلة لنقل المعلومات ويكون اللفظ منطوقاً فيستقبله المتلقي بحاسة السمع ، وقد ظهر مع ظهور اللغة كوسيلة للتفاهم الإنساني في المجتمعات[26]. ويتم بين المرسل والمستقبل ، إما بطريقة مباشرة (وجهاً لوجه) من خلال المقابلات الشخصية والاجتماعية والخطب والمحاضرات والمناقشات والمؤتمرات واللقاءات وغيرها. وبطريقة غير مباشرة من خلال الإذاعة الداخلية والاتصالات الهاتفية والتسجيلات المختلفة.

**من مميزاته** أنها وسيلة مباشرة للاتصال ، وهي تبادل سريع للأفكار و المعلومات والمشاعر ، وتسمح بمساهمة المستقبل في الحوار ، كما أنها وسيلة سهلة للإقناع.

**أما سلبياتها** فتكمن في الوقت الذي يمكن أن تستنفذه في تبادل الآراء وخاصة في حالة الاجتماعات واللقاءات الكبيرة. كما أنها لا توفر دليلاً مكتوباً وموثقاً لعملية الاتصال يمكن الرجوع إليه ، ولا تعطي المرسل أو المستقبل الفرصة الكافية للتفكير اتخاذ القرار[27].

### 3.3.الاتصالات غير اللفظية:

هو الاتصال الذي يعتمد على اللغة غير اللفظية أي الصامتة Sillent Language وتعتمد على لغة الإشارة التي تستخدم الإشارات للتعبير عن المعاني التي يريد الفرد توصيلها للآخرين، ويدخل فيها أيضاً لغة الأشياء Object Language والتي تستخدم الأدوات والحركة للتعبير عما يريد الفرد نقله إلى الآخرين و باختصار أن الاتصال غير اللفظي يشمل أي اتصال لا تعتمد على اللغة اللفظية فيدخل فيها تعبيرات الوجه ولغة العيون والإيماءات والرقص...الخ[28]. وتشمل الاتصالات غير اللفظية أيضاً الوسائل البصرية مثل: الصور والملصقات الجدرانية والرسومات ،وغيرها...وتأتي **أهمية الاتصالات** غير اللفظية من قدرتها على تأكيد الاتصالات الشفوية والمكتوبة وتوضيحها ،

وتشجيعها في المستقبل على النظر وجلب الانتباه ، وغرضها والأفكار والمشاعر بطريقة سهلة ، وكونها دليلاً للمستقبل.

و تكمن سلبياتها في كونها صعبة التفسير في غياب الاتصالات الشفوية أو المكتوبة وتتطلب مهارة خاصة لفهمها واستيعابها[29].

**4.3.الاتصالات المحوسبة:**

يلعب الحاسوب دوراً مهماً في الاتصال في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات في الوقت الحاضر، إذ يستطيع الأفراد العاملين فيها الاتصال ببعضهم البعض من خلال إرسال الرسائل المختلفة عبر البريد الإلكتروني الذي توفره شبكة الانترنيت، كما تستطيع المكتبة أو مركز المعلومات من خلاله الاتصال بالمكتبات ومراكز المعلومات الأخرى بسهولة.

**4. أنواع الاتصال في المكتبات الجامعية:**

هناك نوعان من الاتصال في المكتبات الجامعية هما :

**1.4.الاتصال الرسمي:**

وهذا النوع من الاتصال الذي يتم فيه بث المعلومات من خلال وسيط مادي أو وعاء معلومات مادي من أوعية حفظ الذاكرة الخارجية مثل: الكتب والدوريات... وكافة المواد المطبوعة ، والمواد السمعية البصرية والمواد الإلكترونية ... وما إلى ذلك[30].

**2.4.الاتصال غير الرسمي:**

وهذا النوع من الاتصال الذي لا يتقيد بخطوط السلطة الرسمية في المكتبة أو مركز المعلومات ويحدث بين العاملين فيها بشكل شخصي عضوي أو مقصود في أوقات وأماكن مختلفة ، ومن أمثلة: الاتصال الذي قد تجريه مجموعة من العاملين في المكتبة أثناء تناولهم الشاي في فترة استراحتهم وفيها يطرحون للنقاش بصفة شخصية أو غير رسمية قضية ما من قضايا العمل [1].

**5.معيقات الاتصال:**

قد يواجه الاتصال الداخلي صعوبات و عراقيل تحول دون تحقيق التفاهم بين اطراف العملية التعليمية

أو يعيق عملية تبادل المعلومات والمشاعر ما بين المرسل والمستقبل أو تعطلها أو تؤخر وصولها أو تشوه معانيها ، فيقلل بذلك من كفاءة وفاعلية عملية الاتصال وبالتالي تسهم في عدم وصول العملية إلى أهدافها المنشودة[32]. ومن أهم معيقات الاتصال في المكتبات ومراكز المعلومات نذكر ما يلي:

**1.5. معيقات شخصية ونفسية:**

ومن أشكالها: الخوف لدى أحد أطراف من الطرف الآخر ، وعدم الرغبة في الاتصال أو غياب الدافعية عند أحد الأطراف ، ومشكلة التعصب الأعمى والأنانية والرغبة في الإحتفاظ بالمعلومات وترشيحها ، ومشكلة الشعور بمركب العظمة عند المرسل أو المستقبل، وتباين الإداك بينهما ، وشعور أحدهما بأنه يعرف كل شيء ، مشكلة الإكراه على الاتصال. والقصور في أجهزة الاتصال كالنطق أو السمع ، ومشكلة الشك عند أحد الأطراف فيما ينقله الطرف الآخر.

وذلك راجع عند اختلاف المرسل والمستقبل من حيث الشخصية أو الخبرة أو الميول و الاتجاهات أو الدوافع أو القيم أو الخلفيات الاجتماعية الثقافية[33].

**2.5. معيقات تنظيمية**

تتمثل المعيقات التنظيمية للاتصال في المكتبات ومراكز المعلومات في عدم وجود خريطة تنظيمية واضحة ، قصور أنظمة الاتصال وقنواته المتوفرة لدى المؤسسة ، ومركزية التنظيم التي تؤدي إلى إطالة خط الاتصال وتزيد من احتمال ضياع المعلومات وتحريفه وتعدد المسؤوليات الإدارية التي تؤدي إلى ضياع الكثير من الوقت في الاتصال وإلى احتمال ضياع المعلومات أو تعريفها أيضاً مدى اتساع نطاق الإشراف الذي يؤدي إلى إطالة وقت الاتصال في غالبية الأحيان وتغيير الإدارة العليا للمكتبة الذي قد يؤدي إلى تغيير في فلسفة الاتصال ووسائله وطرقه واتجاهاته وغموض السلطة التي تصدر الأوامر[34].

**3.5. معيقات فنية:**

من أمثلة المعيقات الفنية للاتصال في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات ما يلي:

- عدم وجود تخطيط كافي لعملية الاتصال وبالتالي وضوح أهدافها.
- عدم فعالية القنوات المستخدمة.
- اختيار وقت غير مناسب للاتصال.
- سوء استخدام القنوات المتوفرة.
- كثرة مشكلة التشويش في بيئة الاتصال.
- ضعف الإصغاء.
- معوقات أخرى ناتجة عن طبيعة شبكات الاتصال المستخدمة[35].

### 4.5. معيقات لغوية

تنتج المعيقات اللغوية للاتصال في المكتبات ومراكز المعلومات من عدة عوامل من أهمها :

- استخدام المرسل لمصطلحات ومفاهيم غامضة وغير مفهومة بالنسبة للمستقبل.
- التلاعب بالألفاظ والكلمات ، طريقة الإلقاء والنطق.
- عدم القدرة على التعبير.
- عدم القدرة على الكتابة أو القراءة أو التحدث لدى أحد الأطراف لعملية الاتصال (المرسل أو المستقبل أو كلاهما).
- استخدام لغة أجنبية من قبل أحد الأطراف لا يجيدها الطرف الأخر.
- اختلاف اللهجات ، واختلاف مدلولات الألفاظ بين البيئات المختلفة للمكتبات[36].

### 5.5. معيقات ثقافية واجتماعية

وتتمثل في بعض العادات والتقاليد أو طقوس الاتصال الواجب إتباعها ، التخلف الثقافي عند أحد الأطراف ، الحيز الاجتماعي والصرع بين الطبقات الاجتماعية والثقافية ومشكلة الرقابة على الاتصال وقنواته[37].

### تحليل نتائج الدراسة الميدانية :

تمت الدراسة على عينة عشوائية شملت المكتبيين المثبتين بمكتبة كلية الحقوق جامعة بن يوسف بن خدة ،ووقع الاختيار على هذه المكتبة نظرا لعراقتها

،و ضخامة رصيدها ،و تداول العديد من أساتذة الكلية على إدارتها ،كما هو الشأن بالنسبة للفترة التي تمت بها الدراسة .

**خصائص العينة :**

**جدول رقم (1): خصائص عينة البحث بمكتبة كلية الحقوق**

| التعيين | | التكرار | النسبة |
|---|---|---|---|
| **الجنس** | ذكور | 14 | 70 |
| | إناث | 6 | 30 |
| | **المجموع** | **20** | **100** |
| **الصفة** | دائم | 17 | 85 |
| | مؤقت | 3 | 15 |
| | **المجموع** | **20** | **100** |
| **الرتبة** | مساعد في المكتبة الجامعية | 3 | 15 |
| | ملحق بالمكتبة الجامعية | 9 | 45 |
| | مساعد بحث | 1 | 5 |
| | عون إداري | 1 | 5 |
| | عون تقني (مهني) | 3 | 15 |
| | عون أمن | 2 | 10 |
| | دون إجابة | 1 | 5 |
| | **المجموع** | **20** | **100** |
| **الشهادة** | ليسانس | 9 | 45 |
| | ش.ت.ج.م.(DEUA) | 2 | 10 |
| | أستاذة تعليم أساسي | 1 | 5 |
| | دون شهادة | 8 | 40 |
| | **المجموع** | **20** | **100** |
| | أقل من 5 سنوات | 9 | 45 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| الأقدمية | من 5 إلى 10 سنوات | 2 | 10 |
| | من 10 إلى 15 سنـــــــــــة | 3 | 15 |
| | أكثر من 15 سنة | 5 | 25 |
| | دون إجابة | 1 | 5 |
| | **المجموع** | **20** | **100** |

**<u>ملاحظة</u>: بالنسبة للمكتبيين البالغ عددهم (12) مكتبيا، فإن أغلبيتهم – أي أكثر من 80٪–** (10 **مكتبيين من** 12) **لهم أقدمية أقل من 5 سنوات.**

**<u>الأسئلة الموضوعية:</u>**

**جدول رقم(2) : مدى اتصال الموظفين باستمرار مع رؤسائهم السلميين .**

| الإجابة | نعم | لا | دون إجابة | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| التكرار | 14 | 5 | 1 | **20** |
| النسبة % | 70 | 25 | 5 | **100** |

**بالرغم من أن هناك تفوق واضح لمن يؤكدون وجود الاتصال بين الموظفين والرؤساء بنسبة** 70% **مقارنة بمن ينفونه والذي يمثل نسبة** 25%**، إلا أن نسبة من ينفون وجود الاتصال بين الموظفين والرؤساء والتي تقدر بـ** 25% **هي نسبة معتبرة في أي مؤسسة أو منظمة، وهو ما قد يؤشر على نقص واختلال في الاتصال بين الطرفين بالرغم من أهميته في بيئة العمل وأثره على أداء الموظفين ومردودهم.**

**فالاتصال الداخلي بكل أنواعه الصاعد والنازل والأفقي وحتى القطري(المائل) ضروري لتبادل الأفكار والمعلومات والمواقف، ليتحقق الانسجام والتواصل وتبادل الأفكار والمعلومات بين الموظفين ومسؤوليهم مما يحقق الرضا والاستقرار والاستعداد والدافعية للعمل وإيجاد فرص الحوار والتبادل بين**

الأطراف المشاركة في التسيير الإداري والموظفين، فيشعر كل فرد في المؤسسة (المكتبة) بأهميته ودوره مما يضمن صدق مساهمته وفعاليته.

جدول رقم(**3**): مدى اهتمام الرؤساء المباشرين بتبليغ مرؤوسيهم بالمعلومات التي تهمهم وتهم أداء عملهم.

| الإجابة | دائما | غالبا | أحيانا | نادرا | أبدا | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | 2 | 3 | 8 | 5 | 2 | **20** |
| النسبة % | 10 | 15 | 40 | 25 | 10 | **100** |

**جاءت نتائج هذا الجدول لتظهر أن حركية المعلومات(الاتصال النازل) يعتريها النقص، فنسبة معتبرة من المبحوثين (35%) يشتكون من عدم حصولهم على المعلومات التي يحتاجونهم من مسؤوليهم (مجموع فئتي "نادرا و"أبدا")، إضافة لفئة "أحيانا" التي تمثل أكبر نسبة (40%)، و عليه فإن أغلبية المبحوثين يؤكدون على نقص اهتمام الرؤساء بتبليغ مرؤوسيهم بالمعلومات التي تهمهم .**

**وهذا كله يظهر اختلالا واضحا في تطبيق قاعدة أساسية في الاتصال وهي: الحق في المعلومة.**

جدول رقم(**4**): مدى وجود صعوبة في فهم الموظفين للتعليمات التي تصدر من رئيسهم السلمي.

| الإجابة | دائما | غالبا | أحيانا | نادرا | أبدا | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | 3 | 1 | 6 | 2 | 8 | **20** |
| النسبة % | 15 | 5 | 30 | 10 | 40 | **100** |

**يرى 50% من المبحوثين أنهم لا يجدون صعوبة في فهم التعليمات الصادرة من مسؤوليهم المباشرين، بينما يرى حوالي 41% أنهم "أحيانا" ما يجدون**

صعوبة في فهم التعليمات التي ترد إلي من رؤسائهم، في حين عبر حوالي 20% على صعوبة فهم التعليمات، وهي عموما نسب ليست بالمستوى المطلوب في بيئة(المكتبة) التي تتطلب قدرا عاليا من الاتصال الفعال بين الرؤساء والمرؤوسين والذي سينعكس حتما على نوعية الخدمة التي تقدم للمستفيدين.

**رقم(5): مدى استماع الرئيس السلمي إلى الموظفين واحترام آراءهم أثناء التواصل معهم.**

| الإجابة | دائما | غالبا | أحيانا | نادرا | أبدا | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | 7 | 2 | 9 | 2 | 0 | **20** |
| النسبة % | 30 | 10 | 45 | 10 | 0 | **100** |

من الجدول نقرأ أن ما يزيد عن نصف المبحوثين (55%) وهو مجموع فئتي "أحيانا" و"نادرا" عبرت عن غياب الاستماع (الإصغاء) من قبل الرؤساء السلميين ،وعدم احترامهم لآراء الموظين، وهي نسبة كبيرة بالنظر لأهمية الإصغاء للمرؤوسين أثناء التواصل معهم من أجل بناء العلاقة الجيدة معهم بما يسمح من رفع دافعيتهم و روحهم المعنوية.

**جدول رقم(6): مدى أخذ الرؤساء بملاحظات واقتراحات المرؤوسين المتعلقة بالعمل بعين الاعتبار.**

| الإجابة | دائما | غالبا | أحيانا | نادرا | أبدا | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | 0 | 3 | 7 | 4 | 6 | **20** |
| النسبة % | 0 | 15 | 35 | 20 | 30 | **100** |

يرى 50% من المبحوثين أن ملاحظاتهم واقتراحاتهم لا تلقى الاهتمام والرعاية من قبل رؤسائهم، بالإضافة إلى نسبة 35% التي تؤكد أنها "أحيانا" فقط ما تؤخذ اقتراحاتهم و ملاحظاتهم بعين الاعتبار؛ في حين نجد ما نسبته

15% من المبحوثين من يلقون اهتماما من قبل رؤسائهم لما يقدمونه من اقتراحات وآراء متعلقة بالعمل، وهذه النسب تظهر فارقا واضحا يدل على عدم مرور تيار الاتصال الصاعد بالشكل المرغوب، فالاستماع والإصغاء الجيد أحد المهارات الضرورية للقائد حتى ينجح في إدارة مرؤوسيه بكفاءة وبفعالية، فالإدارة الحديثة اليوم تعتمد على الحوار والتشاور والتنسيق بين الرؤساء والمرؤوسين لتعزيز روح المبادرة والانتماء لدى فريق العمل.

جدول رقم(7): مدى مراعاة الرؤساء للأساليب اللائقة في توجيه التعليمات.

| الإجابة | دائما | غالبا | أحيانا | نادرا | أبدا | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | 3 | 2 | 6 | 5 | 4 | **20** |
| النسبة % | 15 | 10 | 30 | 25 | 20 | **100** |

من خلال الجدول نلاحظ أن 35% من المبحوثين يؤكدون على مراعاة الرؤساء لأساليب لائقة في توجيه تعليماتهم إلى المرؤوسين، بينما نجد 45% من المبحوثين الذين قالوا بأن الرؤساء لا يستخدمون الأساليب اللائقة في توجيه التعليمات (والتي تمثل فئتي "نادرا" و"أبدا") في مقابل 35% لفئتي "دائما" و"غالبا"، فيما بلغت فئة "أحيانا" نسبة 30% ، وهي نسب تدل في عمومها على أن ثقافة التواصل الإيجابي داخل هذه المؤسسة تفتقد إلى المهارات الاتصالية الضرورية لبيئة عمل صحية وإيجابية ومحفزة، وهو ما ينقص من دافعية الموظفين نحو أداء عملهم المكتبي و تقديم خدمة أفضل.

جدول رقم (8): رأي الموظفين في امتلاك رؤسائهم للمهارات الاتصالية.

| الإجابة | نعم | لا | لا أدري | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| التكرار | 8 | 8 | 4 | **20** |
| النسبة % | 40 | 40 | 20 | **100** |

**يرى 40% من المبحوثين أن رؤساءهم يمتلكون مهارات الاتصال، أي أنهم ناجحون اتصاليا، وعلاقاتهم مع مرؤوسين إيجابية، و في المقابل يرى 40% من المبحوثين أن رؤساءهم لا يتمتعون بقدر مقبول من المهارات الاتصالية، في حين امتنع 20% من المبحوثين عن الإجابة، مما يؤكد الانقسام الحاصل بين المبحوثين، في رضاهم عن المهارات الاتصالية لدى الرؤساء داخل مؤسستهم، وهو ما قد يفسره غياب معايير موضوعية في العلاقات الاتصالية داخل المؤسسة "المكتبة"، مما قد يوحي لنا بأن العلاقات الاتصالية و تقييمها يتم وفقا لاعتبارات شخصية أكثر منها معايير موضوعية تفرضها قواعد الاتصال الفعال.**

جدول رقم (**9**): طبيعة علاقة الموظفين (المبحوثين) برؤسائهم.

| الإجابة | جيدة | حسنة | عادية | سيئة | سيئة جدا | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | 8 | 3 | 5 | 4 | 0 | **20** |
| النسبة % | 40 | 15 | 25 | 20 | 0 | **100** |

**يظهر من الجدول أن المبحوثين الذين أجابوا بأن علاقتهم برؤسائهم جيدة بلغ نسبة 40% و"حسنة" بنسبة 15%، وعادية بنسبة 25%، أما المبحوثين الذين أجابوا بأن علاقتهم برؤسائهم سيئة فبلغ نسبة 20%؛ مع تسجيل نسبة 25% ترى بأن علاقتها بالرئيس السلمي ليست سوى عادية.**

**ومنه نستنتج أن العلاقة بين الموظفين والرؤساء من وجهة نظر الموظفين ليست بالصورة المثالية إذا علمنا أن ما مجموعه 45% بين سيئة و عادية، أي أن العلاقة الاتصالية يشوبها النقص، وأن التفاعل ليس على ما يرام وهو ما يؤثر بلا شك على أداء المؤسسة ككل، بما ينعكس سلبا على نوعية خدماتها.**

**جدول رقم (10): مدى إشراك الرؤساء لمرؤوسيهم في اتخاذ بعض القرارات التي تخص المكتبة.**

| الإجابة | دائما | غالبا | أحيانا | نادرا | أبدا | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | 0 | 1 | 5 | 3 | 11 | **20** |
| النسبة % | 0 | 5 | 25 | 15 | 55 | **100** |

**نقرأ من الجدول أن ما يقارب 70% من المبحوثين أجابوا بأن رؤسائهم لا يشركونهم في اتخاذ القرارات التي تخص المكتبة في مقابل 5% و 25% على التوالي لفئتي "غالبا" و"أحيانا"، وهو ما يؤكد ما قلناه سابقا عن غياب الثقافة الاتصالية لدى الرؤساء، والتي من مبادئها إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات التي تهم المؤسسة حتى ننمي لديهم روح الانتماء والرغبة في العمل والمبادرة، كما نعطي للقرارات قوة النفاذ ، فالقرارات الفوقية التي لا يتبناها الموظفون غالبا ما تلقى الرفض والتراخي في تطبيقها.**

جدول رقم(**11**): سهولة حصول الموظفين على المعلومات.

| الإجابة | بسهولة | بصعوبة | المجموع |
|---|---|---|---|
| التكرار | 2 | 18 | **20** |
| النسبة % | 10 | 90 | **100** |

**يظهر الجدول أن 90% من المبحوثين يجدون صعوبة في الحصول على المعلومات التي تهمهم، في مقابل 10% يحصلون عليها بسهولة، وهو ما يؤكد ما جاء في الجداول السابقة من وجود خلل في الاتصال الداخلي خاصة على مستوى العلاقات الاتصالية السلبية التي ستؤثر على الأداء وعلى العمل ككل، ومنه حركة المعلومات داخل المؤسسة، فالموظفون هم بشر يتأثرون بالعلاقات الإنسانية والمعاملات التي يعاملون بها، فالاتجاه الحديث اليوم انتقل من التعامل مع**

الموظفين كمورد بشري وهو مفهوم براغماتي نفعي إلى التعامل معهم كأناس لهم مشاعر وأحاسيس ورغبات واتجاهات وميولات وقيم يجب مراعاتها، لذلك جاءت إدارة العلاقات الإنسانية كبديل لإدارة الموارد البشرية، وهذا الاتجاه أملته الدراسات الكثيرة داخل مختلف التنظيمات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية والتي أجمعت على تأثير العلاقات الإنسانية غير الرسمية بين الموظفين بمختلف مراتبهم السلمية على الأداء وروح الانتماء وعلى الدافعية نحو العمل وعلى مردود المؤسسة ككل. و عليه يجب التأكيد أن غياب هذه العلاقات أو وجودها بشكل سلبي يؤثر بدرجة أولى على الاتصال الرسمي بكل أشكاله ومستوياته، ومنه على حركة وسيولة المعلومات بين مختلف المصالح والأفراد.

جدول رقم (12): وقت وصول المعلومات المتعلقة بالعمل إلى الموظفين.

| الإجابة | في الوقت المناسب | متأخرة | المجموع |
|---|---|---|---|
| التكرار | 1 | 19 | **20** |
| النسبة % | 5 | 95 | **100** |

نلاحظ من الجدول أن 95% من المبحوثين أكدوا على تأخر حصولهم على المعلومات المتعلقة بالعمل في مقابل 5% من المبحوثين قالوا أنها تصلهم في الوقت المناسب، وهي نتائج مطابقة للآراء السابقة والمؤكدة لوجود اختلالات وعوائق في سيولة وحركية المعلومات داخل المكتبة بين مختلف موظفيها.

جدول رقم (13): مدى حصول الموظفين على المعلومات في المؤسسة بطريقة غير رسمية.

| الإجابة | دائما | غالبا | أحيانا | نادرا | أبدا | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | 2 | 3 | 13 | 1 | 1 | **20** |
| النسبة % | 10 | 15 | 65 | 5 | 5 | **100** |

**نقرأ من الجدول أن 25% والتي تمثل فئتي "دائما" و"غالبا" من المبحوثين يحصلون على المعلومات في المؤسسة بطرق غير رسمية، تليها نسبة 65% من المبحوثين يؤكدون أنهم يحصلون عليها أحيانا، في مقابل 5% من يحصلون عليها نادرا و 5% من ينفون حصولهم على المعلومات بطرق غير رسمية، وهي قيم تميل بصورة جلية في كفة سيادة الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة بصورة واضحة في مقابل الاتصال الرسمي، وهو ما أكدته الجداول السابقة (11 و 12).**

**جدول رقم (14): تقييم الموظفين لملامح رؤسائهم عندما يستقبلونهم.**

| الإجابة | | المجموع |
|---|---|---|
| الملامح الايجابية | - عموما مقبولة. | 1 |
| | - وجه بشوش وصدر رحب. | 1 |
| | - جيدة (حسن الاستقبال، احترام، رحابة | 2 |
| | الصدر). | 1 |
| | - حسنة. | |
| | **مجموع التكرارات** | **5** |
| الملامح السلبية | - بطريقة وأسلوب ديماغوجي. | 1 |
| | - باردة. | 1 |
| | - بوجهين. | 1 |
| | - بتعالي وتعالم (التظاهر بمعرفة كل شيء) | 1 |
| | - مزاجية (متقلبة بين رحابة الصدر واللامبالاة) | 2 |
| | - باردة وجافة | 1 |
| | - الانزعاج و اللامبالاة | 1 |
| | **مجموع التكرارات** | **8** |
| الملامح العادية | - عادية. | 3 |
| | **مجموع التكرارات** | **3** |
| **المجموع الكلي للتكرارات** | | 16 |

جدول رقم (**15**): مدى شعور الموظفين بالراحة والرضا عندما يتواصلون مع رؤسائهم.

| الإجابة | دائما | غالبا | أحيانا | نادرا | أبدا | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 17 |
| النسبة% | 17.65 | 29.41 | 29.41 | 17.65 | 5.88 | 100 |

**نلاحظ من الجدول أن 47% من المبحوثين يشعرون بالراحة والرضا عندما يتواصلون مع رؤسائهم، في مقابل 29% "أحيانا" و24% لا يشعرون بالراحة والرضا، وهي أرقام وإن دلت على النجاح النسبي لبعض الرؤساء في التواصل مع مرؤوسيهم لكن يبقى ذلك دون المستوى المأمول إذا رأينا أن ما نسبته أكثر من 50% بعيدين من أن يوصفوا بالرضا في علاقتهم برؤسائهم، وهو مؤشر غير صحي ولا هو إيجابي لأي مؤسسة تسعى نحو النجاح والتميز في أدائها وخدماتها، إذ أن جودة خدماتها لمستفيدها هو انعكاس لقوتها الداخلية والتي تعكسها تماسك أفرادها وروح العمل الجماعي الذي يسود بينهم.**

جدول رقم (**16**): الأساليب الاتصالية الأكثر استخداما من طرف الرؤساء والمشرفين في التواصل مع الموظفين والعمال:

| الإجـــــــــــابة | التكرار | النسبة % |
|---|---|---|
| • الاتصال المباشر معهم في مكان من المكتبة | 12 | 70.59 |
| • الاجتماعات الدورية | 8 | 47.06 |
| • الاجتماعات واللقاءات المصغرة | 8 | 47.06 |
| • المقابلة في المكتب | 11 | 64.71 |
| • خارج مكان العمل (المقهى، النادي، محيط الجامعة) | 4 | 23.53 |
| • من خلال المذكرات والتعليمات الداخلية | 5 | 29.41 |
| • أخرى | / | / |

نلاحظ من خلال الجدول أن الرؤساء يستخدمون، حسب المبحوثين، أسلوب الاتصال المباشر مع الموظفين و العمال في مكان من المكتبة و الذي تكرّر بنسبة 70.5% من مجموع التكرارات و أسلوب المقابلة في المكتب بنسبة 70.5%، ثم الاجتماعات الدورية أو الاجتماعات و اللقاءات المصغرة بنسبة 47 % ، فأسلوب المذكرات و التعليمات الداخلية بنسبة 29 %، و أخيرا أسلوب الالتقاء خارج مكان العمل في محيط الجامعة. و منه نستنتج أن هناك تنوعا في أنواع الاتصال المستخدمة من طرف الرؤساء، كما أن أغلبية الرؤساء و المشرفين على المكتبة يفضلون أسلوب الاتصال الشخصي وجها لوجه أكثر من أسلوب الاتصال الكتابي أو الاتصال الجماعي ذو الطابع الرسمي.

جدول رقم (17): الحالة النفسية للموظفين أثناء العمل داخل المكتبة.

| الإجابة | ممتازة | جيدة | متوسطة | سيئة | سيئة جدا | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | 4 | 4 | 6 | 0 | 3 | 17 |
| النسبة | 23.53 | 23.53 | 35.29 | 0 | 17.65 | 100% |

نقرأ من الجدول أن حوالي 47% من المبحوثين يجدون أنفسهم في حالة نفسية ممتازة وجيدة، بينما 29% منهم حالتهم متوسطة، و18% في حالة سيئة جدا، وهي نسب قد تعكس نسبيا صورة الجو السائد داخل المؤسسة وطبيعة العلاقات الاتصالية بين الموظفين عموما، لكنها أيضا تعطي الانطباع أن نسبة لا بأس بها لا تجد في بيئة العمل (المكتبة) الجو الأمثل الذي يريحها نفسيا لسبب أو لآخر، هذا إذا نظرنا أن ما مجموعه (53%) من المبحوثين هم بين المتوسط و السيء جدا من حيث حالتهم النفسية.

جدول رقم (**18**): رأي الموظفين حول الاتصال داخل المكتبة.

| الإجابة | ممتاز | جيد | متوسط | ضعيف | ضعيف جدا | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | 1 | 3 | 9 | 2 | 2 | **17** |
| النسبة | 5.88 | 17.65 | 52.94 | 11.76 | 11.76 | **100** |
| **أسباب الضعف أو السوء:** | • عدم الالتزام ببرنامج العمل مما ينجم عنه التأخير<br>• نقص الضمير المهني | | | | | |

**من نتائج هذا الجدول الذي رأى فيه 23% من البمحوثين أن الاتصال داخل المكتبة إيجابي وفعال، تقابلهم نفس النسبة تقريبا مم يرون بأنه سلبي وغير فعال، في حين ترى النسبة الأكبر وهي 54% أن الاتصال السائد داخل المكتبة هو بين البينين، أي أنه متوسط، والنظر المتفحص لهذه النسب يقودنا للحكم على سلبية الاتصال الداخلي، على اعتبار أن أقل من ربع المبحوثين من يرون في إيجابيته وفعاليته.**

جدول رقم (**19**): العوامل التي ترفع دافعية موظفي وعمال المكتبة نحو العمل.

| الإجابة | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| • الأجر | 8 | 47.06 |
| • المؤسسة التي تعمل بها(المكتبة) | 6 | 35.29 |
| • جو العمل داخل المكتبة مع الزملاء | 4 | 23.53 |
| • العلاقات الجيدة وحسن التعامل من الرؤساء | 5 | 29.41 |
| • تناسب وظيفتك مع مهاراتك المكتبية | 7 | 41.18 |
| • أخرى:<br>▪ أخلاقيات المهنة<br>▪ الطلبة(خدمتهم)<br>▪ الوظيفة الوحيدة المتاحة لحد الآن<br>▪ قتل الوقت وملئ الفراغ<br>▪ لا يوجد أي دافع | | |

**جدول رقم (20): الوسائل الاتصالية التي يفضلها العمال للتواصل مع الرؤساء.**

| الإجابة | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| • الاتصال المباشر معهم في أي مكان من المكتبة. | 11 | 64.71 |
| • الاجتماعات الدورية | 6 | 35.29 |
| • الاجتماعات واللقاءات المصغرة | 4 | 23.53 |
| • المقابلة في المكتب | 9 | 52.94 |
| • خارج مكان العمل(المقهى، النادي، محيط الجامعة) | 1 | 5.88 |
| • من خلال المذكرات والتعليمات الداخلية | 3 | 17.65 |
| • أخرى | / | / |

**خاتمة :**

**إن حيازة المنظمة لمجمل الموارد الضرورية لممارسة نشاطها لا يكفي لوحده لتحقيق الأهداف المسطرة ما لم تتدعم بآليات الاتصال سواء الخارجية منها أو الداخلية التي توجهها للربط بين أجزاءها و ضمان تنفيذ الأعمال و الوظائف وفق معايير أداء معينة .إلا أن العديد من الدراسات تكاد تجمع على أن المسؤول في المؤسسات الجزائرية لا يعطي الاهتمام اللازم لموضوع الاتصال بالرغم من التطور الذي بدا يطرأ على بعض المؤسسات خاصة الخاصة منها وهي في الغالب مؤسسات أجنبية والتي جلبت ثقافة المؤسسة الغربية المهتمة جدا بالاتصال وفرضت سقفا من التنافسية دفع بالكثير من المؤسسات الجزائرية - العامة على الخصوص- إلى مراجعة سياستها في مجال الاتصال.**

**ويمكن أن نفسر عدم اهتمام مسؤولينا بالاتصال الداخلي إلى عدم إدراكهم لدوره الفعال في المؤسسة واعتباره أمرا شكليا (بريستيج) لا طائل منه، فالعبرة عندهم بالجانب التقني الذي له المردودية، والأثر المادي الظاهر. وهذا الاعتقاد الخاطئ راجع بالأساس إلى غياب التكوين لدى المسؤولين عموما في مجال الاتصال. فكما يقول المثل : من جهل شيئا عاداه. ودراستنا هذه هي محاولة لإظهار دور الاتصال وأهميته في المؤسسة من جهة وضرورة التكوين والتدريب حتى نكسب المسؤولين ثقافة اتصالية سليمة ونغير من الآراء الخاطئة**

**حوله وهو الجانب الذي أرى انه أغفل في الدراسات السابقة، والتي اكتفى أكثرها بتوصيف الواقع السلبي الناجم عن غياب الاتصال دون محاولة معرفة أسباب ذلك.**

**الهوامش :**

[1] عليان ، ربحي مصطفى . إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم . عمان: دار صفاء للنشر ، 2002 . ص. 269.

[2] ليو ، فضيل . الاتصال :مفاهيمه- نظرياته- وسائله . القاهرة: دار فجر للنشر والتوزيع ، 2003 . ص. 15.

[3] بدر ، أحمد . الاتصال بالجماهير بين الإعلام والدعاية والتنمية . القاهرة: [د.ن] ، 1981 . ص. 365

[4] عليان ربحي ، مصطفى . الاتصالات ودور مراكز التوثيق في تبادل المعلومات: التوثيق الإعلامي ، مج.2 ، ع.2 ، (1983). ص. ص. 42- 52.

[5] شرف ، عبد العزيز . نماذج الاتصال في الفنون، والإعلام، والتعليم، وإدارة الأعمال . القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003، ص. 07.

[6] ادريس ،سهيل .المنهل:قاموس فرنسي عربي .بيروت :دار الآداب،2003. ص.895.

[7] خطاب ،عايدة .التخطيط الاستراتيجي .القاهرة :دار الفكر العربي ،1989، ص.35

[8] همشري ، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات . عمان: دار صفاء للنشر ، 2001 . ص. 205.

[9] – المرجع نفسه . ص. ص. 205- 206.

[10] محمد نصر مهنا .مدخل إلى إعلام و تكنولوجيا الاتصال .الإسكندرية :مركز الإسكندرية للكتاب ،ص.79- 80

[11] محجوب ، حسناء محمود . أضواء على جانب جديد للاتصال العلمي . القاهرة: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات، 2007 . ص. 36.

[12] عليان ، ربحي مصطفى. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم . عمان: دار صفاء للنش والتوزيع، 2002 .ص. 274

[13] عليان ، ربحي مصطفى . المرجع نفسه، ص. 276.

[14] محجوب ، حسناء محمود . أضواء على جانب جديد للاتصال العلمي . القاهرة: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات ، 2007 . ص. 36.

[15] محجوب ، حسناء محمود . نفس المرجع . ص. 40.

[16] همشري عمر أحمد ، عليان ربحي مصطفى. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع ، 1997 . ص. 400

[17] محجوب ، حسناء محمود . المرجع السابق . ص. 42.

[18] همشري عمر أحمد ، عليان ربحي مصطفى . المرجع السابق . ص. 402.

[19] همشري عمر أحمد ، عليان ربحي مصطفى .المرجع في علم المكتبات والمعلومات . عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 1997 . ص. 402.

[20] عليان ، ربحي مصطفى . المرجع السابق . ص. 286.

[21] أبو إصبح ، صالح . الاتصالات والعلاقات العامة . عمان: جامعة القدس المفتوحة ، 1996 . ص. 31.

[22] همشري ، عمر أحمد . الإدارة الحديثة للمكتبات والمعليات ومراكز المعلومات . ص. 282.

[23] عليان ، ربحي مصطفى . إدارة و تنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم . ص. 289.

[24] عليان ، ربحي مصطفى . نفس المرجع . ص. 290.

[25] همشري عمر أحمد ، عليان ربحي مصطفى .المرجع في علم المكتبات و المعلومات. ص. 405.

[26] عليان ، ربحي مصطفى . المرجع السابق . ص. 201.

[27] محجوب ، حسناء محمود. أضواء على جانب جديد للاتصال العلمي . ص. 33.

[28] همشري ، عمر أحمد . الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات . ص. 212.

[29] محجوب ، حسناء محمود . نفس المرجع . ص. ص. 33- 34.

[30] همشري ، عمر أحمد . الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات . عمان: دار صفاء للنشر ، 2001 . ص. 212.

[31] محجوب ، حسناء محمود . المرجع السابق . ص. 35.

[32] همشري ، عمر أحمد . المرجع السابق، 212.

[33] همشري عمر أحمد ، عليان ربحي مصطفى. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. ص. 405.

[34] همشري ، عمر أحمد ، المرجع السابق . ص. 212- 213.

[35] همشري ، عمر أحمد . نفس المرجع . ص. 213.

[36] عليان ، ربحي مصطفى . إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات . عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2002 . ص. ص. 302- 303.

[37] همشري ، عمر أحمد . الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات . ص. 213.

[38] همشري عمر أحمد ، عليان ربحي مصطفى. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. ص. 406.

# المكتبات في عصر المعلومات: مواجهة التحديات لأجل خدمات أفضل

**من إعداد فاروق تمورتبير**

**جامعة الجزائر -2-**

**مقدمة :**

يتميز عصرنا هذا بالتغيرات الاجتماعية، الاقتصادية والثقافية بسبب ظهور الاكتشافات العلمية وظهور وسائل التكنولوجيا الحديثة حيث أصبحت المعلومات من مقومات عصرنا. كما يشهد العالم ثورة علمية هائلة تؤدي فيها المعلومات الدور البارز. و المعلومات هي المعيار الدولي في الوقت الراهن والتفوق في صناعة المعلومات التي تعتبر من أقوى الصناعات. فالمعلومات حاليا هي القوة الحقيقية، و هي النقود والثروة الاقتصادية، تمثل الثروة التي تعتمد عليها كثير من المؤسسات، فمن يملك المعلومة الصحيحة في الوقت المناسب، يملك عناصر القوة والسيطرة في عالم متغير يستند إلى العلم في كل شيء حتى أن هناك بعض الاقتصاديين يعتبرون أن المعلومة هي العامل الخامس في دالة الإنتاج التي تجتذب نسبة كبيرة من العمالة وتحقق دخلا كبيرا ضمن الإنتاج القومي للعديد من الدول.

إن للمكتبات ومراكز المعلومات دورا هاما في هذا العصر، إذ يقع على عاتقها توفير المعلومات الضرورية لمختلف فئات المستفيدين وذلك عن طريق تقديم خدمات متنوعة وعصرية في آن واحد.

- **أهمية الدراسة:**

تبرز أهمية هذه الدراسة من أهمية المعلومات ودورها الكبير في تقدم الأمم، حيث أصبحت المعلومات موردا اقتصاديا مهماً تعتمد عليه الدول لتحقيق تطورها، وقد أدى انفجار المعلومات وتنوع المصادر الإلكترونية إلى إحداث تغييرات

هامة مست مجالات هامة مما أدى بدول عديدة للعمل على تنظيم قطاع المعلومات بكل مكوناته واعتمدت في ذلك على وسائل عديدة من بينها تأكيد دور المكتبات ومراكز المعلومات كهيئات هامة تساهم في تقدم البحث العلمي كما تعمل على تقليص الفجوة الرقمية وتوفير العلم والمعرفة للجميع.

وعلى الرغم من التطورات التي يشهدها قطاع المعلومات في العالم العربي وفي الجزائر خاصة إلا أن العمل لا يزال كبيرا لمواجهة التحديات العلمية والتكنولوجية وتقديم خدمات أفضل للمواطنين، فدور المكتبة أكبر في المجتمع ولا يمكن تحقيق تقدم يذكر في غياب الاهتمام الحقيقي بالمكتبات ومراكز المعلومات.

- **الإشكالية**

تشهد الجزائر تطورات فائقة في مختلف المجالات، وتعد التنمية الثقافية والعلمية من التحديات الراهنة، لذلك سخرت لهذين المجالين ميزانيات معتبرة وأنشئت مؤسسات هامة من بينها المكتبات ومراكز المعلومات المنتشرة عبر التراب الوطني.

فالمؤسسات لا يمكن أن تؤدي دورها كما ينبغي إلاّ إذا أخذت بعين الاعتبار المعلومات كمورد إستراتيجي هام له علاقة مباشرة بالتنمية وعملت بالتالي على توفير مصادر المعلومات المناسبة لكافة أفراد المجتمع.

ومن التساؤلات والإشكال المطروح حول:

- ✓ ما أهمية المعلومات في ظل التحديات المعاصرة ؟
- ✓ ما هو موضع المصادر الإلكترونية الحديثة مقارنة بالمصادر التقليدية ؟
- ✓ كيف يمكن التقليص من الفجوة الرقمية الموجودة بين الشمال والجنوب ؟
- ✓ ما دور المكتبات في إطار تنمية المجتمع المعاصر؟

- **أهمية المعلومات**

تشكل المعلومات مصدرا أساسيا من مصادر النموّ خاصة في العصر الذي نعيشه ونطلق عليه: عصر المعلومات أو ثورة معلوماتية.

يشهد العالم اليوم ثورة علمية هائلة تؤدي فيها المعلومات الدور البارز، فقد أصبحت المعلومات من أهم مزايا وسمات هذا العصر، خاصة ونحن نعيش ما يسمى بمجتمعات المعلومات، أين تحتل المعلومات الصدارة في جميع القطاعات. فقد أصبح لها قطاع قائم بذاته كقطاع رابع وقائد لقطاعات الاقتصاد الأخرى، "أين أصبح إنتاج وتجهيز وتوزيع المعلومات نشاطا اقتصاديا رئيسياً في العديد من دول العالم، فأضحت مصدرا وموردا استراتيجيا لا غنى عنه".[1]

إن التغيرات الطارئة في العالم المعرفي من تطور ونمو في مختلف المجالات والأنشطة، أدى مما لا شك فيه إلى زيادة في الإنتاج الفكري مما يؤثر على المكتبات بمختلف أنواعها، إذ تنمو بعض المكتبات الجامعية الكبيرة على سبيل المثال بمعدل 3 ٪ إلى 4 ٪ كل سنة مما يوجب عليها انتقاء ما يفيد من أجل بناء رصيد متكامل يخدم ويتلاءم مع احتياجات المستفيدين من فئة الهيئة التدريسية والباحثين، كما تشير الدراسات والإحصائيات إلى تزايد مستمر في عدد الكتب التي تنشر في الساحة الدولية بحوالي 10 ٪ أما عدد الدوريات المتخصصة الجارية فتقدر من 70 ألف إلى 75 ألف عنوانا، وهي في نمو متزايد، مع ما ينشر إلكترونيا سواء كانت كتبا أو دوريات متخصصة.[2]

تشير الدراسات والأبحاث إلى أن كمية المعلومات التي أنتجت في 30 سنة الأخيرة أكثر من تلك التي أنتجت في خمسة آلاف سنة مضت، ففي عام 1750 كان عدد المجلات العلمية المتخصصة في العالم لا يزيد على عشرة بينما وصل عددها اليوم إلى أكثر من مائة ألف دورية تنشر ما يعادل مليون بحث سنويا، بصيغة أخرى لإعطاء صورة عن الازدياد في عدد المجلات نشير إلى أنه في عام 1750 كان عدد المجلات العلمية عشر مجلات فقط، أصبح 1000 مجلة عام 1800، وفي عام 1900 ازداد إلى 10000، وإلى 100000 في عام 1950. وقد أحصى السجل الدولي لهيئة الترقيم الدولي الموحد للسلاسل (ISSN) 490305 دورية سنة 1991 ليصل سنة 1997 إلى 732021، أي بزيادة تقدر 50 ٪. وقد بلغت إحصائيات هذا السجل 1037156 سنة 2001 لتصل في سنة 2008 إلى 1413942، وقد قيدت في نفس السنة 68223 منشورا دوريا جديدا.

ولتوضيح أكثر، تشير الإحصاءات إلى أن ما صدر خلال الفترة (1955- 1985) من كتب ودوريات يعادل أربعة أضعاف ما صدر في خمسة قرون (1455- 1955)،[3] مما جعل حجم المعرفة العلمية قد زاد مليون مرة في عهد نيوتن؛ وأن عدد الأشخاص الذين يساهمون في الإنتاج الفكري يتراوح ما بين 30 إلى 35 مليون شخصا، و90٪ من علماء العالم ما زالوا على قيد الحياة يؤلفون ويجددون ويقتحمون آفاق جديدة، وأنه في كل دقيقة خلال عام 1970 كان تأليف كتاب جديد ينشر في مكان ما من عالمنا، بحيث وصل عدد الكتب الجديدة التي صدرت في نفس السنة 546 ألف عنوان كتاب؛[4] والكمية الكلية للمطبوعات بأنواعها تتضاعف كل خمس سنوات نظرا للفيض الهائل من المعلومات المنشورة وغير المنشورة وتعدد الموضوعات واللغات المختلفة التي تنشر بها؛ حيث يصدر في العالم سنويا حاليا حوالي 600 ألف عنوان كتاب بمعدل 1650 كتابا في اليوم أو 70 كتابا في الساعة،[5] وتشير دراسة أخرى أنه في كل ستين ثانية تصدر أكثر من 250 صفحة من كتاب أو بحث. أما الدوريات فيقدر المطبوع منها بنصف مليون دورية بعدد النسخ يفوق 02 مليار نسخة، مائة ألف براءة اختراع ومائة ألف تقريرا فنيا بالإضافة إلى الأوعية الورقية الأخرى، وأن ما صدر من كتب منذ ظهور الطباعة حتى عام 1987 يقدر بحوالي 15 مليون عنوانا، منها 12 مليونا في الثلاثين سنة الأخيرة وأن هذا الكم يزداد بنسبة 12,5 سنويا، كما تشير بعض المصادر إلى أن ما ينشر حاليا من كتب جديدة سنويا يقدر بحوالي مليون كتاب. وتصدر هذه الكتب في عشرين مليار نسخة، وتحتاج إلى حوالي ثلاثين مليون طن من الورق، وعند تصورنا لضخامة ما ينشر من الورق سنويا لو وضعت على شكل لفافة لأمكن تغليف الكرة الأرضية سبع مرات في العام الواحد. بالإضافة أيضا ما يصدر في الأوعية الحديثة من الوسائل السمعية البصرية ومختلف التكنولوجيات المعاصرة. كما يوجد بدول العالم المختلفة 116 مكتبة يبلغ رصيدها حوالي 160 مليون مجلد.

وقد أدى نمو البحث العلمي إلى بروز تخصصات جديدة تضاف إلى التخصصات الموجودة كما أفرز عدد معتبر من المنشورات في مختلف المجالات وبمختلف الأشكال والأوعية.

لنأخذ فرعا من فروع العلم وهو الكيمياء و المجالات المرتبطةبه، ففي عام 1732 أصدر العالم الهولندي "بورهاف" المرجع في الكيمياء المسمى "مبادئ في الكيمياء" في مجلدين يحتوي على 1433 صفحة.

أما في سنة 1825 أصدر العالم السويدي "بوزيليوس" مرجعا مشابها له، كما زادت المعلومات الكيميائية في ذلك الوقت إلى 8 مجلدات في 4150 صفحة.

كما أن هناك عدة مراجع في الكيمياء التي وصل عدد صفحاتها إلى مئات الألوف وأصبح من المستحيل على أي عالم أن يحيط بمحتويات هذه المطبوعات. ومن أشهر الدوريات التي تنشر المستخلصات في فروع الكيمياء وهي "المستخلصات الكيميائية" (Chemical Abstract) التي صدرت عام 1907 وبعد 31 سنة استكملت المليون بحثا، وبعد 18 سنة استكملت المليون الثانية، أما المليون الثالثة فاستكملت في 7 سنوات، و صدر المليون الرابع خلال 4 سنوات فقط.

في ميدان العلوم الاجتماعية والإنسانية كمية المعلومات تتضاعف كل 12 سنة، وطبقا للحسابات يصدر حوالي 12 إلى 15 مليون صفحة مطبوعة سنويا فإن الباحث أو العالم سيستغرق وقته كله في القراءة ولن يجد الوقت لإجراء بحوثه أو التدريس.[6]

إن تطبيقات العلم وتكنولوجيا المعلومات تزيد 14 ٪ كل سنة وتتضاعف كل خمس سنوات ونصف، وأن ما تنشره جريدة نيويورك تايمز من معلومات خلال أسبوع واحد فقط يفوق متوسط ما كان يكتسبه المتعلمون في القرن السابع عشر خلال حياة كاملة؛ والعالم كله يطبع ألف كتاب جديد في اليوم الواحد في كافة المجالات.[7]فالتحولات العالمية الراهنة والموجودة حاليا تكمن أساسا في العالم التجاري والذي يرتكز خاصة في التجارة الإلكترونية. ففي عام

2004 كان معدل نمو الإنترنيت والتجارة الإلكترونية في العالم حوالي 1,7 بليون دولارا أمريكيا.[8]

وتتراوح معدلات الإنتاج الفكري عموما ما بين 4 ٪ إلى 8 ٪ وهذا يعني تضاعفه في فترة ما بين 10 إلى 15 سنة،[9] وتقل هذه الفترة في بعض المجالات مثل الفيزياء حيث تتضاعف كل 5 إلى 8 سنوات. والاعتقاد العام بأن كم الإنتاج الفكري في جميع مجالات المعرفة ينمو بمعدلات أسية، وإن اختلفت فترة التضاعف من مجال لآخر، حيث تبلغ هذه الفترة أقصر مدى لها في العلوم والتكنولوجيا ثم العلوم الاجتماعية، وأطول مدة لها في الإنسانيات والفنون، وإن اختلفت نسب التضاعف، وكميات الإنتاج الفكري من تخصص لآخر، فما يشد الانتباه هو الأحجام الهائلة للإنتاج الفكري ككل خاصة إذا استمرت وتيرة النمو بهذه الصورة، وانعكاس أنماط هذا الإنتاج على النشاطات والجهود الرامية لتنظيمه وتيسير سبل الإفادة منه من قبل المكتبات ومؤسسات المعلومات بصفة عامة.[10]

➢ مصادر المعلومات الإلكترونية

إلى جانب المصادر الورقية أو المطبوعة، تعتبر المصادر الإلكترونية ذات أهمية بالغة، نظرا للتطورات التكنولوجية المعاصرة.

إن بروز مصادر المعلومات الإلكترونية الحديثة التي تتسم بالحداثة والشمول والدقة، وما يعزز ذلك تناقص عدد الاشتراكات في المطبوعات الورقية أصبح أمرا لا يمكن تجاهله، فمنذ منتصف عقد السبعينيات ألغت العديد من المكتبات الأمريكية وبخاصة المكتبات الأكاديمية اشتراكا أو أكثر في خدمات التكشيف والاستخلاص المطبوعة لتوافرها آليا على الخط المباشر. فضلا عن ازدهار أسواق النشر الإلكترونية مقابل تراجع في الإقبال على المطبوعات الورقية. ومن أشهر الأمثلة على ذلك الكشاف الطبي (Index Medicus) والمستخلصات الكيميائية (Chemical Abstracts) لقد تعاقدت مجلة ( Harvard Review Business) مع دار نشر جون وايلي (John Wiley) على نشر محتوياتها كاملة آليا من خلال شبكة معلومات معروفة باسم نكسيس

(Nexix) منذ عام 1982. وتقدم هذه الشبكة النصوص الكاملة لما يزيد على مئة من الصحف والمجلات والنشرات الإخبارية آليا مثل صحيفة واشنطن بوست (Washington Post) ونيوز ويك (News Week) والإيكونوميست ( The Economist) وغيرها.[11]

كما شخص ذلك لانكستر (Lancaster) مشيرا إلى أن المجتمع في طريقه إلى التحول من مجتمع يعتمد في عملية الاتصال الرسمي على الورق المطبوع إلى مجتمع يعتمد في عملية الاتصال على الأساليب الإلكترونية في نهاية القرن،.ومما يؤكد صحة هذه التوقعات الانخفاض المتزايد في كلفة استخدام الحاسبات وتقنيات الاتصال عن بعد.[12]

- **تحدي انفجار المعلومات**

"نكاد نغرق في المعلومات ونتضور جوعا إلى المعرفة"

عبارة قالها باتريشيا برايفك مدير مكتبة جامعة ييل الأسبق،[13] وقد أوردها الدكتور حشمت قاسم في افتتاحية مقالته المطولة حول إعداد المراجعات العلمية ودورها في تحول المعلومات المتفرقة والمتراكمة إلى بناء معرفي متكامل ومتناسق، وعند دراسة هذه العبارة دراسة دقيقة يمكن لنا التعرف على حالة المجتمع الفكري الحالي حيث نرى تلك المعلومات الهائلة والضخمة والتي قد ترصد لها الإحصائيات أنها تتضاعف مرة كل ثمانية إلى عشر سنوات، وأحسن مثال في هذا الشأن هو أن الوثائق المنشورة سنة 1985 تعادل عدد الوثائق التي نشرت منذ النهضة إلى 1976. وفي ظل هذا الانفجار المعلوماتي والثورة المعلوماتية الهائلة نفتقد الطريق إلى المعرفة فثم طريق للوصول إليها، وتعد المراجعات العلمية من أهم الطرق الموصلة إلى إدراك المعرفة. ونظرا إلى الانفجار المعلوماتي الرهيب الذي طرأ على مجتمعنا الحاضر، فقد أصبح الناس يتكلمون عن "الجرعة المفرطة" (Over-Dose) وعن مرض تسببه كثرة استهلاك المعلومات (Infobésité)، حتى أصبح أخصائي المعلومات متخوفا من عدم قدرته على تسيير هذا الكم الهائل من المعلومات مستقبلا، وإذا كان الأخصائي نفسه متخوفا من المستقبل، فناهيك عن المستعمل العادي للمعلومات.[14] فبالإضافة

إلى ضخامة المعلومات، يواجه الفرد تجدد هذه المادة باستمرار وبسرعة كبيرة، زمن يصعب فيه تحديد واختيار المعلومة المطلوبة بسبب كثرة المعلومات وكثافتها ونوعيتها، وليس بسبب ندرتها مع زيادة في التعمق والتعقد في كم وكيف المعرفة.

أصبح للمعلومات إذن أهميّة قصوى، فهي تمكّن الفرد من تنمية قدراته الثقافية والعلمية، كما تمكّن أصحاب القرار من اتخاذ القرارات المناسبة، وتلعب المكتبات ومراكز المعلومات دورا أساسيا في هذا المجال.

لقد أصبح من الواضح أنه لا يمكن لأي دولة أن تحافظ على مكانتها بمعزل عن قطاع المعلومات، لذلك يتوجب بل ويتحتم على دول العالم الثالث خاصة الجزائر، إذا أرادت ألا تتخلف عن قطار العصر - فمن يفقد في هذا السباق مكانته لن يفقد الصدارة فحسب بل سيفقد قيمته- الإسراع بمحاولة معرفة كيفية الحصول على المعلومات لتحليلها واسترجاعها ونشرها، مع ضرورة البحث عن الطرق والأطر التنظيمية الكفيلة بحفظها واسترجاعها في الوقت المناسب من طرف المستفيد المناسب لدعم اتخاذ القرار وحل المشكلات في ظل تزايد الطلب على خدمات المعلومات، أمام ما يشهده العالم من انفجار معلوماتي رافقه ارتفاع تكاليف الحصول عليها وتعقد احتياجات المستفيدين وتشابكها.

- الفجوة الرقمية

إن العالم الآن يشهد بعمق سوء توزيع في الفرص والموارد، وقدرات الوصول إلى التكنولوجية الحديثة للمعلومات بين الشمال والجنوب والفجوة التكنولوجية مرتبطة تماما بسوء التوزيع، وعدم الإنصاف والتوازن بين الدول المتقدمة والدول النامية أو بين الدول الغنية معلوماتيا وتلك الفقيرة معلوماتيا، هذه الفجوة خلقت نوعا جديدا من الفقر المعلوماتي وهو فقدان القدرات والمهارات والوسائل والنظم والأدوات التي تستخدم في جمع وتحليل ومعالجة وصياغة المعلومات وكيفية توظيفها لخدمة الأهداف التنموية.[15]

بعد تباين الفجوة في التنمية بين الدول المتقدمة والنامية، أوصى العلماء باستخدام الوسائل الجديدة للقنوات الإعلامية لتقليص تلك الفجوة.[16]

فالواقع هو وجود عوالم متعددة متباينة تفرق بينها الإمكانات التي يملكها البعض ولا يملكها البعض الآخر وأن الوضع الذي يعيشه العالم اليوم أسوأ بكثير من الفترات السابقة وأن درجة التفوق وسرعة التطور تجعل الدول النامية بالأمس أفضل من اليوم واليوم أفضل من الغد لأنها لا تساير سرعة التطور للدول المتطورة. إن على الدول المتطورة أن تسعى لإحداث نوع من التوازن في مجال المعلومات لأن ذلك سيعود عليها بالنفع وعلى العالم أجمع ، فعالم واحد متوازن خير من عالمين أحدهما يحلق في السماء والآخر على الأرض.

إن الجزء الأكبر من الإنتاج الكلي للمعلومات لمختلف المصادر من حيث الإنتاج، النوع والشكل تسيطر عليه الدول المتقدمة، وأمّا الدول النامية فتنتج أقل من 5 % منه، و مصادر المعلومات في وضع كهذا لابد أن تتدفق من الدول المتقدمة إلى الدول النامية بالرغم من أن هذا التدفق تعيقه عوامل اقتصادية وفنية وسياسية ولغوية. معنى ذلك أن الفجوة في إنتاج مصادر المعلومات بين الدول المتقدمة والدول النامية قائمة مع احتمال توسع هذه الفجوة أكثر فأكثر.و كمثال على هذه الفجوة فإن قارة أوروبا لوحدها تعتبر من أنشط القارات إنتاجا ونشرا للكتب في العالم وأنها تمتلك أكثر من نصف المطابع وأكثر من نصف دور النشر في العالم كما يعيش فيها أكبر عدد من المؤلفين، هذا ما نفتقده في بلداننا التي تفتقر إلى هذا الاهتمام وإن وجد فهو اهتمام لا يتجاوز حدود القول إلى الفعل، فننسى في خضم مشاغلنا أن المعلومات هي المورد الذي بدونه لا يمكن استثمار أي مورد آخر. فالإنتاج من أجل التصدير على سبيل المثال يستلزم توفير معلومات حول الموارد والإمكانات، الأسواق المحتملة، من حيث حجمها، ظروفها، إمكاناتها إلى غير ذلك، مما ينعكس سلبا على الدخل القومي وذلك هو الحال بالنسبة للمجالات الأخرى. من هذا كله يتبين لنا أن صناعة المعلومات أصبحت تمثل بحق حصة معتبرة في الاقتصاد العالمي.

إلاّ أن نصيب الإنتاج الوثائقي يختلف من دولة لأخرى وما يمكن تمييزه في هذا الصدد هو اتساع الهوّة أكثر فأكثر بين دول شمال القارة التي تملك الوثائق ودول الجنوب التي تفتقر إليها. وفيما يلي بعض الأرقام التي توضّح ما تقدّمنا به، فالولايات المتحّدة الأمريكية تملك لوحدها 25,4 ٪ من الإنتاج الفكري العالمي، أماّ البلدان العربية والتي تمثل 5 ٪ من تعداد سكان العالم فلا تنتج لحدّ الآن سوى 1 ٪ من الإنتاج الفكري العالمي.

وبالمناقض، وعلى الرغم من أن كل الوثائق المنتجة على الصعيد العالمي هي من نصيب دول الشمال، نجد أن دول الجنوب يمكن لها أن تصل إلى هذه الوثائق وأوعية الفكر والمعرفة وتملكها حيث يميّزها طابعها العالمي[17]

إنه من الضروري أن تعطي الدول النامية أهمية أكبر لظاهرة الفجوة المعلوماتية، وأن تعمل على إيجاد حلول للمشاكل التي تعانيها قطاعات المعلومات وللتقليص من هذه الفجوة، ولا يكون ذلك باستيراد أجهزة تكنولوجيا المعلومات فقط، بل بوضع استراتيجيات تأخذ بعين الاعتبار الواقع، كما تضع أهدافاً واضحة قابلة للتنفيذ مع توفير الإطار البشري الكفء.

- **البحث العلمي:**

أولت الدول المتقدمة ، و في مقدمتها الولايات المتحدة الأمريكية، أهمية خاصة للبحث العلمي، و ذلك لدوره الرئيس في التنمية الوطنية و القومية، حيث وصل إنفاقها على البحث العلمي في عقد الستينيات 24 بليون دولارا وارتفعت إلى 40 بليون دولارا في بداية عقد الثمانينيات. وتسهم فيها الشركات الكبرى والمؤسسات العملاقة بما يقارب 50 ٪ وهو رقم يعادل أربع مرات ما رصدته دول أوروبا الغربية مجتمعة في الفترة نفسها وللغرض نفسه. وما ينفقه الكيان الصهيوني على تطوير البحث العلمي يعادل ما تنفقه الأقطار العربية في هذا المجال.[18]

أما في فرنسا وروسيا فيصل الإنفاق على البحث العلمي 1,4 ٪ و3,7 ٪ من الدخل القومي على التوالي.[19]

أما اليابان فتركز باستمرار على دور مؤسسات الأعمال الخاصة في هذا المجال حيث تضطلع بدور رئيس في مجال الإنفاق على نشاطات البحث والتطور، فنجد مثلا شركة (Matsushita Electric) يعمل فيها أكثر من 15000 خبيرا في شؤون البحث العلمي موزعين على 23 معملا للبحوث كما أنها أنفقت خلال عام 1981 أكثر من 500 مليون دولارا على البحوث.[20]

بينما لا تشكل مخصصات البحث العلمي في الدول النامية وخاصة منها الدول العربية إلا نسبة ضئيلة من ناتجها القومي الإجمالي. فحسب إحصائيات منظمة اليونسكو لسنة 2004، خصصت الدول العربية مجتمعة للبحث العلمي ما يناهز 1,7 مليار دولارا أي ما نسبته 0,3 في المائة من الناتج القومي الإجمالي، بينما خصصت دول أمريكا اللاتينية والكاريبي 21,3 مليار دولارا أي ما نسبته 0,6 في المائة من الناتج القومي الإجمالي. وخصصت دول جنوب شرق آسيا 48,2 مليار دولارا أي ما نسبته 2,7 في المائة. وبالتالي فإن البحث العلمي يعاني من شح الإنتاج، إذ يشير التقرير إلى أن عدد العلماء والمهندسين العاملين في البحث والتطوير في البلاد العربية 371 شخصا لكل مليون نسمة مقابل المعدل العالمي 979 شخصا لكل مليون نسمة، كما أن البحث العلمي يعاني من انخفاض الانفاق. أما عن عدد البحوث العلمية والدراسات لتقرير التنمية البشرية (2003)، خاصة في مجال الترجمة تشير بعض الإحصائيات إلى أن ما ترجم إلى اللغة العربية، منذ عصر المأمون حتى يومنا هذا، لا يزيد على (10000) كتابا، بينما ما تترجمه اسبانيا سنويا على سبيل المثال يفوق هذا العدد كثيرا، كما أن بعض الإحصائيات تشير إلى أن معدل قراءة الكتب في الدول الأوروبية 7 كتب للفرد الواحد، مقابل ربع صفحة للفرد العربي.[21]

إن البحث العلمي هو محرك الازدهار الاقتصادي في حياة الشعوب وتقدمها وازدهارها، وأدرك العالم كله بذلك، كما أن الدول بدأت تواجه تحديا حضاريا كبيرا في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي.

## ➢ الحضور العربي في العالم الافتراضي:

يمكن قياس مستوى الحضور العربي في العالم الافتراضي بعدد الذين يتكلمون العربية في الأنترنيت وبمستوى انتشار اللغة العربية على المواقع الإلكترونية:

تظهر الأرقام التي كشف عنها الموقع الإلكتروني «إحصاءات الإنترنيت العالمية» أن اللغة العربية تحتل المرتبة السابعة ضمن أكثر لغات العالم استخدامًا للإنترنيت. وبلغ إجمالي المتحدثين باللغة العربية 357,271,398 شخصا (قرابة ثلاثمائة مليون شخصا يتكلمون اللغة العربية) بينما بلغ مستخدمو الإنترنيت منهم 59,810,400 مستخدما.

كما تظهر الإحصائيات أن اللغة العربية هي أكثر اللغات زيادةَ وتحسناً بالفترة ما بين 2000 الى 2008، حيث كانت الزيادة بنسبة 1,5759 ٪. لكن من حيث نسبة عدد المستخدمين للإنترنيت في العالم إلى عدد السكان، فإن هذه النسبة لا تتعدى 16,7 ٪ بينما الايطالية تصل النسبة إلى 60 ٪ تقريبا رغم تواجدها في الرتبة 10.

وتتصدر الإنجليزية اللائحة تليها الصينية فالإسبانية فاليابانية فالفرنسية فالألمانية ثم تأتي البرتغالية في المرتبة الثامنة تليها الكورية ثم الإيطالية في المرتبة العاشرة.

الصفحات العربية على الإنترنيت لا تتجاوز 0,1 في المائة ومن الصعب معرفة عدد صفحات الإنترنيت، بسبب التطور السريع والمذهل التي تتميز به الشبكة العالمية، كما أن جل الدراسات يغلب عليها الطابع التقديري، ولا تقوم بحساب إلا الصفحات التي يتم فهرستها من طرف محركات البحث، أي ما يسمى بالويب الظاهري. فحسب تقديرات أغلب المؤسسات فإن عدد صفحات الويب يقدر ب 50 بليونا (27 ماي 2008).

الازدياد الكبير في عدد المواقع الجديدة بقي لآخر شهر من السنة الماضية ليسجل دجنبر سنة 2007 ازديادا قدره 5,4 مليونا لوحده ليصل عدد المواقع إلى 155 583 825 موقعا إلكترونيا خلال يناير 2008، حسب بحث قامت به

شركة (Netcraft) فإن عدد المواقع الجديدة لعام 2007 وصل الى 50 مليون موقعا جديدا. وهذا العدد أكبر من سنة 2006 التي وصل فيها عدد المواقع الجديدة إلى 30 مليونا؛ بسبب ارتفاع عدد المدونات وازدياد عدد المواقع الاجتماعية.

وفيما يخص المواقع الإلكترونية العربية فقد أصدرت منظمة الإسكوا خلال شهر أبريل 2008، تقريرا يشير إلى أن الصفحات العربية على الإنترنيت لا تتجاوز 0,1 في المائة من إجمالي عدد الصفحات على الشبكة العنكبوتية، حيث يناهز مجموع الصفحات العربية أربعين مليون صفحة، في حين يقدر العدد الإجمالي العالمي بأربعين مليار صفحة.

وأكد التقرير، الذي أعده مستشار منظمة الإسكوا في قضايا المعلوماتية، "نبيل علي" أن «العرب لم ينافسوا في مجال إعداد البرمجيات في معظم المجالات، وبالتالي فإنهم يحصلون على أدنى حصة في مجال صناعة المعلوماتية». ويبين التقرير، الذي ارتكز على دراسة طالت أكثر من مائتي موقع إلكتروني عربي، وجود فجوة في صناعة المحتوى الرقمي بين الدول العربية وإسرائيل، مشيرا إلى أن نسبة ولوج مستخدمي العبرية إلى المواقع الإلكترونية بلغت 66 في المائة، في حين أنها لم تتعد بالنسبة للمستخدمين العرب حاجز 13.6 في المائة.

إن معظم المواقع الإلكترونية العربية تفتقد الرؤية الشاملة التي تضمن بناءها واستمرارها، وأغلب المؤسسات الرسمية العربية «تفتقد الحدّ الأدنى من ثقافة تقديم الخدمات، وترسخ لديها نوع من الرقابة الداخلية»، كما أشارت لذلك دراسة منظمة «الإسكوا» والتي تعتبر إحدى اللجان الإقليمية الخمسة التابعة للأمم المتحدة التي تهدف إلى دعم التعاون الاقتصادي والاجتماعي بين بلدان المنطقة وتحفيز عملية التنمية فيها من أجل تحقيق التكامل.

كما أكد البحث، الذي عرض خلال اجتماع نظمته «الإسكوا» حول موضوع «تعزيز صناعة المحتوى الرقمي العربي»، «غياب أية مشاريع عربية جادة في صناعة المحتوى، سواء من حيث تبادل المعلومات والخبرات، أو أعمال البحوث

والتطوير لتكنولوجيات صناعة المحتوى»، موضحا أن «الجاهزية الشبكية البينية العربية في ما يخص المحتوى شبه غائبة».

ويشير التقرير إلى أن أغلبية البرامج والمواقع الإلكترونية التي تتواصل باللغة العربية أنشأتها شركات أجنبية وعالمية سيطرت على الأسواق العربية، لكنه يوضح أن «نجاحها نسبي، لأنها لا تراعي منطق التفكير العربي».

وعن نوع المشكلات التي تعترض تكوين منافس عربي لاحتكار (مايكروسوفت)، يبين التقرير أن هناك عوائق تقنية مهمة يجب تخطيها، منها القدرات المالية المتواضعة للقطاع في العالم العربي، وعدم القدرة على إنتاج برمجيات متطورة.

كما استعرض البحث نقاط ضعف كثيرة في البرامج العاملة باللغة العربية، منها عدم المقدرة على الوصول بطريقة سلسة إلى المتلقين، وهي من المشكلات التي تشكو منها المواقع العربية، إضافة إلى غياب الانتظام في دورة تحديث المعلومات والخدمات، ووجود فجوة تكنولوجية بسبب تخلف أدوات التصميم والتطوير والتشغيل.

## ➢ المكتبة في المجتمع:

تقع المكتبات في قلب المجتمع، فهي تتواجد لخدمة احتياجات الناس ولمساعدتهم على العيش والتعلم والتطور والتصرف كجزء من التكوين الاجتماعي المتلاحم والذي يُبقي المجتمعات مع بعضها البعض. وكثير من أصحاب المكتبات لا يستفيدون استفادة مباشرة من خدمة المكتبات، ولكنهم يهتمون اهتماما مستحقا بما إذا كانت هذه الخدمة جيدة كما ينبغي أن تكون.[22]

المكتبات هي نوافذ الشعوب على العلم والثقافة والفكر ومن المأثور القول المعروف: "إذا أردت أن تعرف ما بعقل أمة فأنظر إلى مكتباتها." هذا ما يشير إلى أن أهمية المكتبات بأنواعها المختلفة هي التي تشع النور في مختلف أرجاء الأوطان لقيمتها الكبيرة وأهميتها، فهي منارات فكرية ترحب بالمستفيدين منها

في أي مكان وزمان وتقدم لهم خدمات مجانية توسع مداركهم ومعلوماتهم وتطور أفكارهم ومعارفهم، كما تساهم في ازدهار ورقي المجتمعات.

"التأريخ للمكتبات هو التأريخ للفكر الإنساني في مسيره و مصيره، ذلك أن المكتبات كانت وما تزال وستظل معقلا لهذا الفكر تحافظ عليه وتقدمه من جيل إلى جيل على مر العصور".[23]

وإذا اعتبرنا المكتبات بمثابة جسر يربط بين الثقافات والعلوم الأخرى، فإنها تعتبر من أهم المؤسسات التي يمكن من خلالها تقييم وتقويم المجتمعات في ظل ما يشهده العالم من تغيرات وتحديات. فالمكتبات أصبحت إحدى المعايير التي يتم عن طريقها تقويم المؤسسة الأم وهي الجامعة، وفي الدول التي تأخذ بنظام تقويم الجامعات ووضعها كالولايات المتحدة الأمريكية، فإن المكتبات هي أحد المقومات الهامة في تقويم الجامعات والاعتراف بها.

من الواضح أن المكتبات لم توجد من فراغ وإنما هي مؤسسات تتأثر وتؤثر بشكل أو بآخر بالظروف المحيطة بها ولذلك نرى أن أهداف المكتبات وأدوارها ووظائفها وخدماتها تتغير من حين إلى آخر وفقاً للأحداث والتطورات الاجتماعية والتربوية والاقتصادية والسياسية والتقنية، وتعد التقنيات أهم التطورات التي أثرت بشكل كبير على المكتبات مما دفعها إلى الاتجاه نحو التحديث من أجل مواكبة هذه التطورات.

فالمكتبات باعتبارها جزءا لا يتجزأ من المجتمع تؤثر فيه وتتأثر بمطالب هذا المجتمع، ومن التأثيرات التي نلاحظها التحول في شكل المكتبة من تقليدية إلى مكتبة حديثة، فظهور التكنولوجيات الحديثة من حواسيب وأجهزة اتصال متطورة ومختلفة يتحتم ويوجب على المكتبة تبديل نظامها كليا، وإدخال التكنولوجيا الحديثة على جميع أعمالها ومصالحها الفنية والإدارية. وهذا من أجل التكيف والتعامل مع هذا المجتمع الالكتروني مما يؤدي إلى زيادة أهمية المكتبيين، الذين أصبحوا يعرفون بما يسمى بأخصائيي المعلومات.

و المكتبات عامة ليست تنظيما ذا أهمية فقط، على مستوى المستفيدين أو الباحثين، ولكنها ذات أهمية على مستوى المجتمع بل الدولة ككل، وقد يتجاوز

دورها تلك الحدود الإقليمية والعالمية، فبقدر ما يوجد بها مقتنيات، وما تستخدمه من تقنيات حديثة، وما تقدمه من خدمة، يتحدد وضع المكتبة وأهميتها. ومن ذلك تنبثق جميع الإجراءات والعمليات المناسبة التي تتم في المكتبات ومراكز المعلومات. إذ أن الهدف المستهدف من اقتناء المجموعات وتنظيمها هو تقديم خدماتها للمستفيدين منها. كما تعد خدمات المعلومات مرآة عاكسة لمؤسسات المعلومات وأن المقياس الرئيسي لمدى نجاح المكتبة هو قدرتها على توفير المعلومات التي يريدها الباحث في الوقت المناسب.[24]

لاشك أن نجاح أي مكتبة في أداء رسالتها مرهون بقدرتها على توفير المعلومات المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب، وضع المعلومات المناسبة بين يدي المستفيد المناسب في الوقت المناسب وبالقدر المناسب، وذلك لتحقيق الاستفادة القصوى من المعلومات.

تعتبر خدمات المعلومات في المكتبة أحد العناصر الأساسية لنجاحها وقدرتها على توفير المعلومات المناسبة لروادها وفي الوقت المناسب، لأن فاعلية المكتبة لم يعد يعتمد فقط على بنائها وتنظيمها ومقتنياتها وموظفيها بل أصبحت المكتبة تقيم بمدى استخداماتها، ومدى ما تقدمه من خدمات للمستفيدين. تمثل المكتبة المصدر الرئيسي لكل ما يحتاجه المستفيدون من معلومات بشتى أنواعها، وتتوقف فاعلية المكتبة على مدى نجاحها في الربط بين مصادر المعلومات لديها وعدد المستفيدين منها ومدى رضاهم عنها وعن خدماتها سواء كانوا فعليين أو متوقعين، فنجاح المكتبة مهما كان نوعها يقاس بما تقدمه من خدمات للمستفيدين. لقد تغير مفهوم العمل في المكتبات، بحكم التطورات الحديثة في مجال خدمات المعلومات واسترجاعها وبثّها، وظهرت تبعاً لذلك خدمات ووظائف جديدة، وأصبحت لمعطيات التكنولوجيا الحديثة بدائل ضرورية لتفصيل عمل المكتبات، والرفع من مستوى الأداء والإنتاجية، وظهور شبكات المعلومات في عصرنا الحاضر، التي جاءت نتيجة للتطورات.

- **أهمية الخدمات:**

**لقد مرت الحضارة الإنسانية بثلاث مراحل أساسية: المرحلة الزراعية، فالصناعية، ثم المعلوماتية والتي تمثل قمة التطور.**

**أشارت التقارير زيادة عدد العاملين في قطاع الخدمات الذي كان يستحوذ عام 1965 حوالي 25 ٪ من مجموع القوى العاملة في العالم، ثم ارتفعت النسبة لتصل إلى حوالي 35 ٪ في الفترة 1985- 1991 بينما كانت في الدول المتقدمة 42 ٪، 67 ٪ في الفترتين على التوالي. أما في سنة 1994 نشر برنامج الأمم المتحدة للتنمية البشرية نسبة قطاع الخدمات تمثل أكثر من 60 % من النشاط الاقتصادي لمختلف دول العالم، وحتى الدول الأقل نموا يمثل فيها قطاع الخدمات 43 % بينما لا يتعدى القطاع الزراعي 37 % والقطاع الصناعي 20 %.[25]**

**و قد ازدادت أهمية الخدمات في الوقت الحاضر مقارنة بما كانت عليه في السابق،. ومن المتوقع أن تزداد هذه الأهمية كثيرا في المستقبل وذلك للأسباب التالية:[26]**

- **زيادة عدد العاملين في قطاع الخدمات؛**
- **الزيادة في اعداد السلع التي تحتاج إلى الخدمات؛**
- **الزيادة في درجة تعقيد السلع مثل الحاسوب، التكنولوجيات المتطورة كالإنترنيت وأنظمة الأمان؛**
- **الزيادة المستمرة في عدد السلع التي تستلزم خدمات متخصصة كالتهيئة، التصليح والصيانة؛**
- **الزيادة في الاستخدام للتشغيل الآلي الذي يعتبر من بين الأسباب في تقليل من ساعات العمل في اليوم الواحد، وهذا ما يؤدي إلى التقليص من استخدام العمل أيام الأسبوع وهي الآن في تناقص مستمر عما كانت عليه سابقا مما يؤدي من زيادة أوقات الفراغ والخلو من العمل؛**
- **ارتفاع مستويات الدخول في الكثير من الدول العالم حيث جعلت هذه الدخول الإضافية الإنفاق على الكثير من الخدمات أمرا ممكنا وميسورا ؛**

- ✓ ازدياد أهمية الخدمات في الآونة الأخيرة على العكس عما كان عليه في السابق خاصة مع التغيرات الطارئة في بيئة الأعمال و كذا المستهلك.

كما أصبحت بيئة الخدمات من أكثر الأمور تعقيدا مما كان عليه سابقا خاصة فيما يتعلق بالتشريعات والقوانين الخاصة في هذا المجال الأمر الذي نتج عنه ازدياد الحاجة أكثر من ذي قبل في قطاع الخدمات، خاصة تلك المتعلقة بتقنيات نظام المعلومات والاتصالات كالمنشورات الإدارية والضريبية والاستشارات القانونية والفنية. وبفضل التقدم في تقنيات المعلومات أصبح العالم عبارة عن قرية صغيرة. وتحول الاقتصاد العالمي من اقتصاد قائم على الجهد العضلي والعمل إلى اقتصاد قائم على الجهد الذهني والمعرفة، مما أثر في طبيعة المنتجات والخدمات.

- ➢ **تعريف خدمات المعلومات**

إن الخدمات هي التسهيلات المكتبية تقدم إجابة مقنعة لسؤال أو إعطاء حل مناسب للمشكلة للمستفيد من المكتبة ثم يقوم المكتبي بتوجيهه نحو موقع المصدر أو مرفق من مرافق المكتبة.

فالخدمات والأنشطة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات هي الواجهة الحقيقية التي تظهر بها المكتبة والثمرة الأخيرة التي يجنيها المكتبي من وراء الجهود الكبيرة التي يبذلها في العمليات الفنية والإجراءات التي تتم بمعزل عن المستفيد وقد تطورت الخدمات بتطور وسائل الاتصالات التي سهلت على أمين المكتبة عمليات الاتصال والوصول للمستفيدين، وكذلك سهلت عليه إجراءات تقديم مجمل الخدمات.

ورد في أدبيات الإنتاج الفكري في المكتبات تعريفات متعددة لمصطلح خدمات المعلومات من أبرزها:

تعريف "حشمت قاسم" المفهوم والمقصود بخدمات المعلومات بأنها:"النتيجة النهائية التي يحصل عليها المستفيدون من المعلومات والتي تأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية، فضلا عن تنفيذ بعض

العمليات والإجراءات الفنية. وتعتمد هذه الخدمات على نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم إلى المعلومات، أي أن كل خدمة من خدمات المعلومات تهدف إلى مساعدة المستفيدين على تخطي عقبة من العقبات التي وضعها الازدياد الهائل للمعلومات في طريقهم. وهناك مرادفات مختلفة لهذا المصطلح مثل: الخدمات المكتبية، خدمات القراء، خدمات المستفيدين إلا أن مصطلح خدمات المعلومات هو الأشمل والأحدث، ومن أمثلة خدمات المعلومات نجد: البحث عن الإنتاج الفكري وخدمات الإحاطة الجارية، البث الانتقائي للمعلومات، الترجمة العلمية وتحليل المعلومات".[27]

إن خدمات المكتبات والمعلومات هي كل التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام مصادرها ومقتنياتها أحسن استخدام، ويمكن القول أن خدمات المكتبات والمعلومات تعني مختلف الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات، ممثلة في العاملين لديها، من أجل ملاءمة الظروف المناسبة لوصول الباحث أو إشباع ما لديه من حاجات للمعلومات. وكذلك التنظيم الجيد والفعال للمعلومات، ويتم ذلك بفعل إجراءات عملية وفنية، تتمثل في تجميع المعلومات، وتحليلها، وتنظيمها وتوفير اليد العاملة المتخصصة ذات خبرة عملية وأكاديمية ووسائل اتصال وأجهزة معلومات مختلفة، ويمكن تقديم هذه المعلومات بأنواع متعددة من الخدمات بشكل تقليدي أو آلي من قبل المكتبات ومراكز المعلومات المختلفة.

تقع على عاتق المكتبات مسئوليات كبيرة للنهوض والارتقاء بالمستوى الثقافي. و لكي تؤدي المكتبات رسالتها على أكمل وجه لابد من توفر العديد من الخدمات لجمهور المستفيدين، فهناك العديد من التقسيمات التي يمكن اتباعها لتوزيع الأنواع المختلفة لخدمات المعلومات نذكر منها:

- ✓ وفقا لفئات المستفيدين التي تحتوي على خدمات عامة وخدمات خاصة؛
- ✓ وفقا لوسائط نقل المعلومات؛
- ✓ للغرض الذي تؤديه لمجتمع المستفيدين منها ؛

✓ وفق حداثتها وتطور أساليب تقديمها إلى: خدمات تقليدية، خدمات متقدمة وخدمات تكنولوجية؛

✓ وجود خدمات المعلومات الإلكترونية.

فحسب قول "ريتشارد أور (Richard Orr)" "إن المعيار الأخير في تقدير كفاءة أي خدمة من الخدمات هو قدرة هذه الخدمة على مواجهة احتياجات المستفيد؛ لأنه هو المقصود بالخدمة. وينبغي أن نحكم على قيمة الخدمة في النهاية طبقا للتأثيرات النافعة والنابعة من استخدام هذه الخدمة".[28]

## ➢ الخاتمة

إن أهمية المعلومات والانفجار الوثائقي يحتمان على المكتبات العمل المنظم في إطار التكنولوجيات الحديثة لمواجهة التحديات.

وعلى الرغم من أهمية الإنجازات المسجلة في الجزائر فإن التحديات المفروضة تستلزم العمل أكثر لتدعيم قطاع المكتبات ومراكز المعلومات بالتكنولوجيات المناسبة وتوفير إمكانية التكوين المستمر للمكتبيين وأخصائي المعلومات وزيادة المواقع الإلكترونية مع تحديثها وتوفير المعلومات المهمة والمناسبة لمختلف الفئات وكذلك تطوير سياسة المعلومات الوطنية. ففي الاقتصاد الخدمي المبني على المعرفة والمعلومات، نجد أكثر من 70 بالمائة من نسبة رؤوس الأموال المستثمرة في المؤسسات الخدمية في الدول المتقدمة؛ وهذا الازدهار أدى إلى إنشاء السوق العالمية للمعلومات، وتعد هذه الأخيرة من أكبر الأسواق رواجا لرؤوس الأموال في كل النشاطات والقطاعات؛ مما أدى إلى التطور الكبير في صناعة المعلومات وتغيير أهميتها بالنسبة للمجتمع، بل وبالنسبة للدول والمجتمعات أيضا فالمعلومات هي أهم مزايا وسمات هذا العصر لأنها دعامات التقدم الرئيسية للمجتمعات الإنسانية وتبقى الطاقة البشرية هي العامل الأساسي لإنتاج الثروة المعلوماتية.

الهوامش :

## 1-للكتب


- أبوشيخة، نادر أحمد. إدارة البحث العلمي في الوطن العربي.- عمان: المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1986.
- العلي، أحمد عبدالله. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات.- القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2001.
- المؤذن، محمد صالح. مبادئ التسويق.- عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2002.
- الوردي، زكي حسين؛ المالكي، مجبل، لازم. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية.- عمان: دار الوراق، 2002.
- بدر، أحمد. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير البحث العلمي. - القاهرة: دار غريب، 2001.
- بروفي، بيتر. قياس أداء المكتبة: المبادئ والأساليب. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008.
- حشمت، قاسم. خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها. –القاهرة : دار غريب، 1984.
- جرجيس، جاسم محمد. قطاع المعلومات في الوطن العربي: محاولة في تشخيص المشكلات وتوصيف المعالجات.- دمشق: دار الفكر، 2001.
- صالح، أحمد محمد. الإنترنت والمعلومات: بين الأغنياء والفقراء.- القاهرة: مركز البحوث العربية، 2001.
- عبدالحميد، أعراب. دراسات في المكتبات والمعلومات.- الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2013.
- عليوي، محمد عوده؛ المالكي، مجبل لازم. المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية.- عمان: مؤسسة الوراق، 2006.
- مكاوى، حسن عماد؛ علم الدين، محمود سليمان. تكنولوجيات المعلومات والاتصال.- القاهرة: جامعة القاهرة، 2000.
- هيسيل، الفريد. تاريخ المكتبات. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1993.
- ناريمان، اسماعيل متولي. اقتصاديات المعلومات:دراسة للأسس النظرية وتطبيقاتها العملية على مصر وبعض البلاد الأخرى. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1995.
- يونس، عبدالرزاق. تكنولوجيا المعلومات.- عمان:1989.

## 2-مقالات الدوريات

- أبو السعود، محمد حامد. الوثائق الإلكترونية المتاحة عن بعد ودورها في حفظ التراث الوطني في:مجلة المكتبات والمعلومات.مج.2،ع.3، 2003،ص.29
- السماك، محمد أزهر؛ النعيمي، جلال محمد الاتجاهات المستقبلية لتخطيط البحث العلمي في الجامعات العراقية في: مجلة اتحاد الجامعات العربية ع. 24؛ 1989؛ ص. 83
- بودريان، عز الدين. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعوائق في: مجلة المكتبات والمعلومات. مج.1،ع.2002،1؛ ص. 76
- بعيرة، أبوبكر .البحث العلمي وأهميته في التنمية في: الإدارة العامة ع. 41 ؛ 1984؛ ص. 56

## 3-الويبوغرافي

- الغامدي، أحمد عبدالله قران. دور التخطيط التربوي في بناء مجتمع المعرفة في ضوء التحولات التقنية المعاصرة في: المؤتمر الدولي الأول لتقنيات المعلومات والاتصالات في التعليم والتدريب، الحمامات - تونس 7- 2012/5/10 ص. 382 .- تاريخ الإطلاع <2013/12/10> متاح في:> http://books.google.fr/books <
- أقبال، مهنيّ ؛ شباب، فاطمة. مقاربات البحث في علم المكتبات والتوثيق في: Cybrarians Journal. - ع 20، سبتمبر 2009.- تاريخ الاطلاع <2012/12/20>.- متاح في: <http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=458:2011-08-11-22-26-11&catid=133:2009-05-20-09-50-11&Itemid=61>

- L'Information comme ressource économique In : Nations Unies; Conseil Economique et Social; Commission Economique pour l'Afrique ;Addis Abeba 23-28 avril 2005 ;p.4

# تقييم خدمات المكتبة المتخصصة في العلوم الطبية من وجهة نظر المستفيدين: دراسة ميدانية

حرحاد كهينة

أستاذة مساعدة أ بقسم علم المكتبات والتوثيق

جامعة الجزائر 2

**المستخلص:**

جاءت الدراسة للتعرف على الواقع الفعلي لاستخدام خدمات المعلومات، المتوفرة في المكتبة المتخصصة في العلوم الطبية " بيار وماري كوري CPMC، للمستشفى الجامعي لمصطفى باشا"، وأوجه استفادة الأساتذة والطلبة المقيمين الداخليين من خدمات المعلومات، وقدرة خدمات المعلومات المتوفرة على تلبية الاحتياجات، وذلك عن طريق استجواب عينة من المستفيدين. قدمنا منهجية الدراسة، وعرفنا أهم المصطلحات، ثم تقدمنا ميدان الدراسة. لقد كشفت الدراسة الميدانية وجود نقائص من بينها: عدم توافق نظام الإعارة المطبق مع متطلبات المستفيدين، وأن المكتبة تقدم خدماتها بصفة تقليدية وبمستوى متوسط وأحيانا ضعيف لبعض الخدمات. كما يتردد معظم المستفيدين على المكتبة من أجل الإعارة الخارجية فقط، وبالتالي المستفيدون غير راضين بمعظم هذه الخدمات. وفي الختام أدلينا ببعض التوصيات والاقتراحات من أجل تحسن جودة الخدمات المقدمة بهذه المكتبة.

**الكلمات الدالة**

مكتبة بيار وماري كوري- مكتبة متخصصة- مكتبة الطب- الخدمات المكتبية - رضي المستفيدين – الجزائر.

**Absrtac**

The study came at knowing the reality of using information services available in specila library of medecin sciences"Pierre and Marrie Currie, the hospitalof Mustafa Bacha".and how both the internal teachers and students benefit from its information services an d the ability of these services to answer the users needs, through a quetionning sample of users. We have

provided the methodology of the study and we knew the most important concepts than we got to the field of study which has revealed the presence of imperfections such as the incompatibility between the applied loan system with the users' needs ,and the old services that library gives with a medium level and sometimes bad for some ones.And that some users use library for external loan only. And therefore some users are not satisfied with most of these services. Finally, we made some recommendations and suggestions to ameliorate the quality services given in this library.
**Keywords**
Pierre and Mrrie Currie library - special library - medecine library - library services - satisfaction of users - algiers.

## المقدمـــــة

يعود ظهور أول أثر للمكتبات المتخصصة إلى العصور القديمة في منطقة الشرق الأوسط وأسيا . أما في للعصور الوسطى فلا توجد دلائل علي وجودها سوى في العالم الإسلامي أو أوروبا ، رغم ظهور مكتبة دار الحكمة في بغداد وبيت الحكمة في القاهرة ، ولا يمكن أن تصف تلك المكتبات بأنها مكتبات متخصصة، ولكن يمكن القول بأنها مكتبات عامة وتوجد فيها بعض الكتب التخصصية.

ومع طلوع القرن التاسع عشر ظهرت عدة عوامل ساعدت في تطور هذه المكتبات ومن بينها نجد: الجمعيات العلمية التي تهتم بالبحث والثقافة وفروع المعرفة وتضم إليها المفاهيم بذلك التخصص ومن أشهر جمعيات تلك الفترة ( الجمعية الملكية بلندن والأكاديمية الملكية للعلوم في فرنسا)، المكتبات الحكومية، المجموعات المتخصصة التابعة للأفراد ، الثورة الصناعية والثورة ما بعد الصناعية .

عرف القرن العشرين ظهور جمعية المكتبات المتخصصة ، ومكاتب المعلومات ( أزلب في بريطانيا ) التي أنشئت عام 1924م وكذلك جمعية المكتبات المتخصصة في أمريكا التي أنشئت عام 1909م [1] والجمعيات المهنية. سايرت هذه المكتبات تكنولوجيا المعلومات، حيث تطورت أكثر خاصة مع دخول الحواسيب وقواعد وشبكات المعلومات على مراكز المعلومات، وأصبح تقديم خدمات المعلومات المبرر الأساسي لوجود المكتبات المتخصصة.

ومن بين المكتبات المتخصصة نجد مكتبة الطب، التي تستمد أهدافها من نفس *الأهداف التي أنشأت الجامعة والكلية من اجلها، وهي التعليم والبحث وتنمية المجتمع والتي بدورها تحرص علي تزويد هذه المكتبات بميزانية كافية لتحقيق الهدف التي أنشأت من أجله. كما تهدف هذه المكتبات إلى توفير المعلومات لخدمة* أهداف المؤسسة الأم، تقديم خدمات المعلومات والخدمات الإلكترونية بجودة عالية، توفير مجموعة جيدة وغنية من مصادر المعلومات بمختلف أشكالها في مجال التخصص، نشر المعلومات الجديدة والمهمة بين المتخصصين في المؤسسة من خلال إعداد النشرات الإعلامية والمراجعات والكشافات والمستخلصات والبيبليوغرافيات، المساهمة في إصدار ونشر مطبوعات المؤسسة الأم وتقاريرها الداخلية والاحتفاظ بهذه المطبوعات وتكشيفها لاسترجاعها بسهولة عند الحاجة إليها، التعاون مع المكتبات المتخصصة الأخرى في الموضوع نفسه أو المجال وتبادل المصادر والخبرات والخدمات معها، تشجيع استخدام المكتبة عن طريق إقامة المعارض، تطوير برامج استرجاع المعلومات عن طريق استخدام الحاسبات الإلكترونية.

**الإشكالية:**

يشهد مجال الطب اليوم في الجزائر ارتفاعا مستمرا في عدد الطلبة الذين يواصلون دراساتهم في مجال التخصص، مما يحتم اقتناء أكبر عدد من العناوين المفيدة وتنميتها بالطرق المختلفة، وكذا جمع مصادر المعلومات وتنظيمها، وتوفير التجهيزات الضرورية لتسهيل عملية المعالجة وعملية البحث، واسترجاع المعلومات في أقل وقت ممكن، وكذا توفير فضاء واسع للعمل والمطالعة. فهي تقدم مجموعة من الخدمات التقليدية، كخدمات الإعارة والمراجع والدوريات والتصوير. والخدمات الحديثة كخدمات الإحاطة الجارية، والبث الانتقائي للمعلومات، والخدمات الأخرى المحسوبة وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهله علمياً وفنياً وتقنياً في مجال علم المكتبات والمعلومات. مكتباتنا المتخصصة مطالبة اليوم بتقديم خدمات مكتبية بجودة عالية، والعمل

بطرق أفضل لتلبية حاجيات مستفيديها. حيث يعتبر التقييم وسيلة قياس في الكم، وينبغي أن يتم بوضع أهداف محددة. فالتقييم المستمر يتم فقط مع وجود أهداف محددة، تتطلب دراسة للإجابة عن أسئلة محددة، لتجميع البيانات والوصول إلى نتائج، توضح ما يمكن عمله لتحسين فعالية الخدمة أو فعالية تكلفتها، أو مدى ملاءمتها لحاجيات المستفيدين. زيادة على هذا فهو عملية أساسية يحتاج إليها كل فرد وكل مؤسسة نامية لمعرفة نقاط الضعف والقوة، وذلك من أجل الوصول إلى حل للمشاكل المتعلقة بالعمل والارتقاء به. فالهدف الرئيسي لتقييم فعالية مكتبة أو مركز معلومات، هو استنتاج الدرجة التي تصل إليها في تحقيق أقصى الإتاحة وأقصى التعريض أو تحقيق كليهما، ومدى ملاءمتهم مع حاجيات المستفيدين.

من هذا المنظور نقوم بهذه الدراسة، للتعرف على مستوى تقديم الخدمات في مكتبة الطب لمركز بيار وماري كوري CPMC للمستشفى الجامعي لمصطفى باشا (بشارع أول ماي بالجزائر العاصمة)، ومعرفة مدى تلبيتها لحاجيات لمستفيديها.

ومن أجل تطوير تسيير نظام المعلومات، تكون إشكالية الدراسة كما يلي:

**هل الخدمات المكتبية المقدمة من طرف مكتبة بيار وماري كوري المتخصصة في الطب تلبي حاجيات مستعمليها؟**

والتي تنبثق منها التساؤلات الفرعية للدراسة كما يلي:

1. هل تقدم المكتبة خدماتها بجودة عالية؟
2. هل تقدم المكتبة خدمات تقليدية، أم خدمات حديثة؟
3. هل المستفيدون راضين على نظام الإعارة المطبق؟
4. ما هو أدنى وقت تستغرقه المكتبة في تقديم الخدمة المرجعية؟
5. ما هو سبب تردد المستفيدين على المكتبة؟

**أهداف الدراسة:**

- كون موضوع بحثنا هو تقييم الخدمات للمكتبية المتخصصة في الطب من وجهة نظر المستفيدين، وإبراز آراء ومواقف المستفيدين حول خدمات المكتبية المتخصصة المقدمة لهم. فالدراسة تهدف إلى فحص الوضع الراهن للخدمة في المكتبة المتخصصة ، ومدى تحقيقها لأهداف المكتبة.
- التعرف على الواقع الفعلي لاستخدام الخدمات المتوفرة في المكتبة وأوجه استفادة المستفيدين منها.
- معرفة سبب تردد فئة الأطباء من أساتذة والطلبة المقيمين الداخليين على هذه المكتبة.
- إفادة المكتبة المستهدفة بنتائج الدراسة.
- التعرف على مختلف نقاط الضعف والقوة لهذه المكتبة.
- إيجاد حلول للنقائص والسلبيات التي ستظهر من خلال النتائج والاقتراحات.
- التعرف على مختلف اقتراحات المستفيدين من أجل تحسين نوعية تقديم الخدمات.

**منهجية الدراسة:**

اخترنا المنهج الوصفي بأسلوبه دراسة حالة، والذي يعتبر جد ملائم لمثل هذه الدراسات، والذي نتمكن بواسطتها تجميع البيانات، والمعلومات الضرورية بشأن الظاهرة، وتحليلها من أجل الوصول إلى أسبابها ومسبباتها، والعوامل التي تتحكم فيها. وبالتالي استخلاص نتائج يمكن تعميمها مستقبلا [2]. كما استخدمنا برنامج SPSS في عملية إدخال وتحليل المعلومات المتعلقة بالمستفيدين.

**أدوات وأساليب جمع البيانات:**

اعتمدنا على الاستبيان في جمع المعلومات، الذي تضمن مجموعة من الأسئلة توجه إلى مجتمع البحث، والذي ساعدنا في الاختيار وتحقيق الفرضيات

الموضوعة من قبل [3] حيث تضمن تسعة (09) أسئلة مغلقة. كما اعتمدنا على المقابلة (مع مسئولة المكتبة) واستجواب بعض المستفيدين. كما اعتمدنا على أسلوب التحليل الكمي: (الأرقام و النسب المئوية، الوصف و التفسير) فهذا الأسلوب يعتمد كليا على الأرقام والنسب المئوية، وتحليلها وصفيا مع ترجمة المعلومات إلى نسب وجداول ومعطيات إحصائية، ذلك لأن لغة الأرقام هي المعبرة عن الحقيقة والموضوعية.

**مجتمع الدراسة والعينة المختارة:**

إن العينة المختارة عبارة عن عينة عرضية أو كما تسمى أيضا العينة العمدية أو القصدية والتي من خلالها نسعى إلى تحقيق أهداف الدراسة [4] . حتى تكون الدراسة أكثر شمولية وأكثر دقة تم دراسة كل مجتمع المستعملين الحقيقيين والفعليين من أساتذة بمستوياتهم المختلفة ودرجاتهم العلمية ورتبهم و تخصصهم، سواء كانوا أساتذة دائمين أو مشاركين أو مؤقتين، إضافة للطلبة المقيمين الداخليين بمختلف تخصصاتهم ومستوياتهم. تم توزيع الاستبيان على العينة المختارة فمن بين 138 طالبا تم الرد على 110 استبيانا، ومن بين 78 أستاذا مستجوبا تم الرد على 70 استبيانا، لنحصل في الأخير على عينة تتكون من 180 مستجوبا وهي تمثل نسبة 87.38 % .

**1- مصطلحات الدراسة**

**1.1. الخدمة المكتبية**

هي مجموعة من الخدمات تقدمها المكتبة لروادها وزائريها لمساعدتهم في إيجاد ما يبحثون عنه داخل المكتبة. من خلال هذه الخدمات تبرز المكتبة ما لديها من رصيد الذي تجعله في متناول الفئة المستفيدة، سواءً كانوا باحثين أو طلاب أو حتى زائرين فقط. تختلف هذه الخدمات من مكتبة إلى أخرى حيث نجد في المكتبات الكبرى توفر جميع هذه الخدمات ، بينما توفر المكتبات الصغيرة بعضاً منها .كما عرفت أنها: " التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبث المعلومات." [5]

### 2.1. عناصر الخدمة المكتبية

تقوم الخدمة المكتبية على ثلاث عناصر أساسية هى[6] :

1. الفضاء المكتبي أي المكان الذي يكون المكتبة.
2. الرصيد الوثائقي من كتب ووثائق مختلفة.
3. العنصر البشرى المشرف على المكتبة .

### 3.1. الخدمات الإلكترونية

إن التحدي الذي تواجهه المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية في الوقت الحاضر، يكمن في كيفية الإفادة من تكنولوجيا المعلومات في تصميم نظم معلومات إدارية تمكنها من المنافسة ومن ملاحقة التغيرات البيئية، وتحقيق الكفاءة الإنتاجية، وهذا ما يعرف بالخدمات الإلكترونية. فهي عبارة عن أفعال وجُهود وأداء يُنقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات[7]، ويَشمل خدمات البحث بالاتصال المباشر، خدمة استرجاع المعلومات، خدمة الانترنت، زيادة على خدمات البث الانتقائي، الإحاطة الجارية، التكشيف، الاستخلاص، الإعارة والترجمة. **وبعبارة أخرى هي الخدمات التي تميز عصرنا الحالي وترتكز أساساً على سحب الأرصدة إلى طرفية المستفيد وتوجيهه إلكترونياً إلى المكتبات ومراكز المعلومات المحلية والإقليمية والعالمية في ظل التطورات الحديثة، كما أنها تتميز بتعدد التشغيل لتوزيع واسع لأنماط المعلومات دون الحاجة إلى إعادة تعليب وسيلة البث، والتي تسمح أيضاً للفئات المستفيدة الاتصال فيما بينهم بواسطة المقاييس المشتركة.**

### 4.1. جودة الخدمات

تعرف الجودة في المكتبات أنها الفائدة أو العائد الذي يتحقق من مقتنيات المكتبة للمستفيدين، منها للوفاء باحتياجاتهم في أعمالهم وكذلك للإدارات والبرامج التي تتبع المنظمة[8] . ويكون نجاحها في زيادة الإنتاجية وتخفيض تكلفة الأداء وتحسين جودة المنتج أو الخدمة المقدمة للمستفيدين. لذا أصبح من اللازم على المكتبات ومراكز المعلومات أن تبدأ بالتوجه نحو غدارة الجودة الشاملة، حتى تستطيع مواجهة التحديات العامة والمتمثلة في :انخفاض

الإنتاجية، زيادة التكاليف، نقص الموارد المالية، تدني مستوى رضا المستفيدين، تبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة. زيادة على هذا فلا يمكن التعرف على الإنجاز في مجال الجودة في المكتبات إلا من خلال استخدام مقاييس الأداء سواء على المستوى الإداري أو على مستوى مجتمع المستفيدين.

**5.1. المكتبة المتخصصة:**

إن تاريخ المكتبات عبر العالم مرتبط بنقل المعرفة من جيل لآخر[9] فهي ليست مجرد مخازن للكتب والدوريات وأوعية المعلومات المختلفة، بل هي أداة ديناميكية فعالة من أدوات التعلم والتعليم والثقافة والتثقيف والتربية والتنشئة. فهي مكلفة بجمع وتخزين وإيصال مصادر مهمة للمعرفة لمصلحة المجتمع[10]. ويمكن النظر للمكتبة المتخصصة على أنها وصلة بينية بين مصادر المعلومات المتاحة ومجتمع المستفيدين المطلوب تقديم الخدمة له[11]. كما تعرف أيضا أنها "تغطى موضوعا محدداً واحداً و مجموعة محددة من الموضوعات المترابطة، وأنها تهتم بالإنتاج الفكري المتخصص فى مجال موضوعي معين أو الإنتاج الفكري المناسب لخدمة نشاط معين. وهذا النوع من المكتبات توجد عادة في الشركات والمؤسسات الحكومية، ويمتاز هذا النوع من المكتبات بأنه غير ظاهر للعيان"[12]. كما تعتبر مصدرا رئيسيا للمعلومات في المؤسسة التي تخدمها، ومعنى ذلك أن عمل ونشاط المكتبة المتخصصة يتركز في توفير الوقت الذي يقضيه الباحثون في المكتبة وهذا العمل هو الذي يبرر الميزانية التي تنفق عليها.

**6.1. التقييم :**

هو وسيلة تسيير وتحليل له أهداف عميقة لمنتوج وخدمات المكتبات ويسمح بتوضيح بأي طريقة تقوم المكتبة بتلبية حاجيات لمستفيديها، وثغرات الخدمات المقدمة كما يأتي بقياسات لتصحيح تلك الثغرات. حيث اتفق عليه العلماء بأنه " عملية تصدر منها أحكام تستخدم كأساس للتخطيط، وتشتمل على تحديد الأهداف بكل وضوح وأسلوب سهل مبسط وتوضيح الخطط وتأهيل

العاملين وإصدار الأحكام في موضوع التقييم، ومراجعة الأساليب والأهداف في ضوء هذه الأحكام" [13].

### 5.1. الحاجيات

الحاجة هي ضرورة أو رغبة يشعر بها الفرد هذه الحاجة يمكن أن تكون مباشرة، صريحة أو كامنة أو متوقعة، حدسية أو مستنتجة [14]. تختلف حاجات المستفيدين من فرد إلى آخر، وهي قابلة للتغيير مع مرور الزمن ، فهناك من يحتاج إلى معارف علمية من أجل حل مشكل ما يواجهه في حياته اليومية أو في عمله ، وقد يحتاج إلى معارف مهنية تساعده في تطوير قدراته و مهاراته المهنية مما تؤديه إلى لحل مشاكله المهنية و الاتخاذ القرارات المناسبة لها ، كما هو أيضا بحاجة إلى معارف ثقافية وفنية وأخرى لإشباع فضوله المعرفي و لفهم الظواهر الغامضة بالنسبة له لتفسيرها و تحليلها، حاجة للمعلومات لصياغة مشكلة البحث وتحديد أبعادها وتدخلاتها الموضوعة، حاجة للمعلومات من أجل التأكد أو نفي بعض الحقائق و الأفكار المتعلقة بموضوع البحث.

## 2- تقديم ميدان الدراسة: مكتبة مركز بيار وماري كوري

### 1.1. مركز بيار وماري كوري

بدأت أشغال إنشاء أول مركز علاج للسرطان بالمستشفى الجامعي مصطفى باشا سنة 1954 [15]، ومع اندلاع ثورة التحرير في أول [(1)] نوفمبر 1954، تراجعت أعمال المشروع ولم يتم إنشاء المركز إلا بعد خمس سنوات. في 16 نوفمبر 1959 قام السيد برنارد شينو وزير الصحة آنذاك بالجزائر بتدشين أول مركز علاج السرطان بالجزائر وأطلق عليه اسم "مركز بيار ماري كوري" [16]، والموجود حاليا بالمستشفى الجامعي مصطفى باشا - ساحة أول ماي- الجزائر العاصمة والذي اكتسى طابع جامعي مع مرور السنين. عمل المركز على استقبال مرضى السرطان على المستوى الوطني، كما أهدي المركز عدة أجهزة منها سكانير، وأجهزة أشعة الضوء وغيرها من طرف الرابطة الجزائرية للمكافحة

ضد السرطان. وفي سنة 1959 كان المركز يستقبل طلبة العلوم الطبية للتخصصات التالية:

- العلاج بالأشعة
- علم الخلايا
- العلوم الطبية الاجتماعية

وبعد استرجاع الجزائر سيادتها سنة 1962، أمرت السلطات الفرنسية أساتذتها وطلبتها (الفرنسيين الجنسية) بالهجرة إلى فرنسا ونقل كل ببرامجها وأجهزتها، إلا أن السلطات الجزائرية أمرت بإعادة فتح المركز ابتداء من سنة 1963 بكل مصالحه. يعمل المركز على تكوين أطباء في 13 تخصصا وذلك لمدة تتراوح ما بين 4 إلى 5 سنوات (حسب التخصص)، ومن بين هذه التخصصات نذكر:

1. التخدير والإنعاش- 2. أمراض الورم - 3. التصوير بالأشعة -
4. العلاج بالأشعة- 5. بيوكيمياء - 6. علم الغدد - 7. علم الخلايا -
8. مخبر الهرمونات - 9. مخبر ميكروبيولوجية - 10. الصيدلة -
11. طب العمل - 12 . أمراض الدم - 13. مخبر تحاليل الدم

**.2.2 المكتبة:**

إن مكتبة مركز بيار ماري كوري قديمة قدم المركز إذ تأسست معه وواكبت تطوراته وتغيراته المختلفة، تعمل المكتبة على تلبية حاجيات مستعمليها من أساتذة بمستوياتهم المختلفة ودرجاتهم العلمية ورتبهم و تخصصهم، سواء كانوا أساتذة دائمين أو مشاركين أو مؤقتين والطلبة المقيمين الداخليين بمختلف تخصصاتهم ومستوياتهم وباحثين. إذ تحاول مسايرة البرامج الدراسية و المقررات البيداغوجية، و محاولة العثور على أدنى معلومة حديثة تتعلق بالعلوم الطبية. وتقع المكتبة في الطابق الأول لمركز بيار وماري كوري والواقع بالمستشفى الجامعي مصطفى باشا للجزائر العاصمة، حيث تبلغ مساحتها

**حوالي 89.5 م$^2$، تعمل المكتبة كل أيام الأسبوع ما عادا الجمعة والسبت ومن 8سا و30د إلى غاية 16سا و 30د، وهي مقسمة إلى ثلاثة مصالح رئيسية وهي:**

- **مصلحة الكتب**
- **مصلحة الدوريات**
- **مصلحة المذكرات**

**كما تحتوي المكتبة على رصيد ثري منه كتب نادرة وقديمة عن العلوم الطبية إضافة إلى التوثيق الحديث، والذي نوزعه كما يلي:**

| نوع الوثائق | مجموع العناوين | ملاحظات |
|---|---|---|
| كتب | 930 | باللغة الفرنسية والإنجليزية |
| دوريات علمية | 6817 | 6802 بالفرنسية و 15 عنوانا بالإنجليزية |
| مواد مرجعية | 16 | |
| أطروحات الدكتوراه | 1472 | أقدم أطروحة أودعت سنة 1925 |
| الأقراص المضغوطة | 14 | |
| أشرطة الفيديو | 23 | |
| المجموع | 7800 | |

**جدول رقم 1: توزيع الرصيد الوثائقي حسب عدد العناوين.**

## 3- تقييم الخدمات المكتبية المقدمة (تحليل أسئلة الاستبيان)

### 1.2. طرق الحصول على المعلومة.

- تبحث عن المعلومات عن طريق؟

**جدول رقم 01: طرق الحصول على المعلومة**

| | الأساتذة | | الطلبة | | المجموع | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الإجابة | التكرار | % | التكرار | % | التكرار | % |
| المكتبية | 31 | 44.28 | 29 | 26.36 | 60 | 33.33 |
| الفهرس اليدوي | 1 | 1.42 | 31 | 28.18 | 32 | 17.77 |
| استخدام حاسوب المكتبة | 10 | 14.28 | 14 | 12.72 | 24 | 13.33 |
| البحث على الرفوف | 02 | 2.85 | 19 | 17.27 | 21 | 11.67 |
| أعوان المكتبة | 03 | 4.28 | 12 | 10.90 | 15 | 8.33 |
| استعمال الهاتف | 23 | 32.85 | 5 | 4.55 | 28 | 15.55 |
| المجموع | 70 | 100 | 110 | 100 | 180 | 100 |

**قراءتنا للنتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 01 توضح أن: نسبة 44.28% من الأساتذة تعتمد على المكتبيةفي الحصول على المعلومات، فهذا يبين ثقتهم الكبيرة في صحة المعلومات المقدمة من طرفها ، كما نجد نسبة 14.28% منهم تستعمل الحاسوب، وبالمقابل نجد أن نسبة 1.42% تستعمل الفهرس اليدوي فهذا لا يدل على أن الأساتذة لا يحسنون البحث في الفهرس اليدوي، وإنما الحاسوب وسيلة أسرع في البحث و كذا بالنظر للوقت الذي يستغرقونه في البحث في الفهرس اليدوي ، و يكون ذلك إما لاستجواب قاعدة البيانات أو لاستعمال الانترنيت والحصول على أحدث المعلومات. ثم نجد نسبة 32.85% من الأساتذة تستعمل الهاتف وهذا يدل على خبرتهم في العمل وعلى احتكاكهم بالمكتبة، وبالتالي إنشاء علاقات عمل جيدة مع المكتبية، وهذا يؤكد مرة ثانية ثقة الأساتذة من صحة معلومات ومستوى المكتبية. بينما تبين أن الأساتذة لا يثقون كثيرا في أعوان المكتبة وهذا ما تدل عليه نسبة 4.28% من المستجوبين، بينما تبقى نسبة 2.85 % من الأساتذة تلجأ إلى البحث عن الرفوف على المعلومة دون استعمال الطرق المذكورة أعلاه فهي تبقى نسبة ضئيلة.**

**أما بالنسبة للطلبة المقيمين الداخليين، نجد نسبة 28.18% من الطلبة تستعمل الفهرس اليدوي وذلك يدل على إتقانهم الجيد لاستعمال الفهرس، بينما نجد نسبة 12.72% تستعمل الحاسوب فهذا لا يدل على أنهم يفضلون الفهرس اليدوي لأنه الأسهل تناولا.ونسبة 26.36% تعتمد على المكتبية فالطلبة في متابعة دراستهم في التخصص فهم يترددون باستمرار على المكتبة، وهذا يحفزهم على إنشاء علاقات جيدة مع المكتبية وفي نفس الوقت يجعلهم يعتمدون على مستواها وعلى صحة المعلومات التي تقدمها لهم، إن نسبة 17.27% تفضل البحث على الرفوف دون مساعدة لا المكتبية ولا أعوان المكتبة، وهذا ربما يعود إلى خبرتهم في الحصول على المعلومة بالاعتماد على أنفسهم، أو لعدم ترددهم على المكتبة بكثرة وعدم إنشاء علاقات جيدة مع عمال المكتبة. كما نلاحظ نسبة 10.90% تعتمد على أعوان المكتبة فترددهم المستمر على المكتبة قد ولد لديهم خبرة فيما يخص عمال المكتبة. إن نسبة 4.55% هي أخفض نسبة وتمثل استعمال الطلبة للهاتف للحصول على المعلومة.**

**نستنتج أن هذا لا يدل على عدم احتكاكهم بالمكتبية، وإنما يدل على عدم حصولهم على رخصة استعمال الهاتف، بما أنه ليس لديهم مكتب خاص بهم.**

### 2.3. زمن الإجابة عن طلبات المستفيدين.

- هل الإجابة عن طلباتكم؟

| | الأساتذة | | الطلبة | | المجموع | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **الإجابة** | التكرار | % | التكرار | % | التكرار | % |
| **فوري** | 70 | 100 | 91 | 82.7 | 161 | 89.4 |
| **10 دقائق** | 00 | 00 | 19 | 17.2 | 19 | 10.5 |
| **نصف ساعة** | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 |
| **أكثر من** | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 |
| **المجموع** | **70** | **100** | **110** | **100** | **180** | **100** |

**جدول رقم 02**: زمن الإجابة عن طلبات المستفيدين.

إن قراءتنا لنتائج الجدول رقم 02 تبين أن 70 أستاذا أي ما يعادل نسبة 100 % يجدون أن الإجابة عن كل طلباتهم فورية. بينما نجد أن 91 طالبا أي ما يعادل نسبة 82.72 % يجدون أيضا أن الإجابة عن طلباتهم فورية، في حين تبقى نسبة 17.28 % من الطلبة تجد أن مدة الإجابة عن طلباتهم تقدر بـ 10 دقائق.

استنادا لنتائج الجدول رقم 01 فإننا قد وجدنا أن نسبة 32.85 % من الأساتذة تستعمل الهاتف للحصول على معلوماتها، وأن نسبة 44.28 % من الأساتذة تتحصل على معلوماتها عن طريق المكتبية، فهاتين النسبتين تؤكدان على النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 02 والتي تظهر أن نسبة 100 % من الأساتذة تحصل على كل طلباتها في أقل من 10 دقائق. فهذا يؤكد مرة أخرى على الكفاءة المهنية للمكتبية في الإجابة على كل استفسارات المستفيدين، وعلى توفيرهم مشقة الحضور إلى المكتبة وذلك بخدمة إجابة الاستفسارات بالهاتف على جزء كبير من أنشطة المكتبة. ومن جهة أخرى نفسر هذه النسبة دائما بالخبرة التي يكتسبها الأساتذة وترددهم على المكتبة، وإنشاء علاقات عمل جيدة مع المكتبية.

إن النسب المتحصل عليها عند الطلبة أيضا مرضية، إذ أن نسبة 82.72 % تحصل على إجابة في أقل من 10 دقائق، وبالمقابل نجد أن 17.28 % تحصل على إجابة في زمن 10 دقائق.

نستنتج من كل هذا أن المكتبة تستغرق وقتا صغيرا وفوريا لا يتعدى 10 دقائق، للإجابة على كل طلبات واستفسارات المستفيدين. فقرب المخازن يعتبر عاملا أساسيا في اقتصاد وقت الباحث. وهذا يؤدي بنا إلى استنتاج أن المكتبة تضمن بذلك عدم تعطل أو توقف الباحثين عن أبحاثهم، وخلق علاقة رضا بين المستفيدين والمكتبة. إن النتائج المتحصل عليها مرضية، لكن هذه الإجابة عن الطلبات هل هي مغطاة كليا أو جزئيا؟ وهذا ما سنتطرق إليه في السؤال الموالي.

### 3.3. تغطية المكتبة للطلبات الوثائقية

- هل طلباتكم الوثائقية مغطاة؟

| | الأساتـــذة | | الطلبـــــة | | المجمـــوع | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **الإجابة** | **التكرار** | **%** | **التكرار** | **%** | **التكرار** | **%** |
| **كليا** | 10 | 14.29 | 00 | 00 | 10 | 5.56 |
| **جزئيا** | 60 | 85.71 | 110 | 100 | 170 | 94.44 |
| **منعدمة** | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 |
| **المجموع** | **70** | **100** | **110** | **100** | **180** | **100** |

**جدول رقم 03: تغطية المكتبة للطلبات الوثائقية.**

**تبين نتائج الجدول رقم** 03 **وجود اختلافات من مستعمل لآخر، حيث نجد أن** 10 **أساتذة أي ما يعادل نسبة** 14.29% **ترى أن طلباتها الوثائقية مغطاة كليا، بينما نجد أن** 60 **أستاذا أي ما يعادل نسبة** 85.71 % **ترى أن طلباتها الوثائقية مغطاة جزئيا ، بالمقابل نجد أن** 110 **طالبا أي ما يعادل نسبة** 100% **تجد أن طلباتها الوثائقية مغطاة جزئيا.**

**نستنتج أن المكتبة تحتوي على نسخة واحدة فقط لكل عدد من المجلات العلمية في كل الاختصاصات، وهذا يعرقل التغطية الكلية للطلبات. أما بالنسبة للكتب فإننا نجد أن البعض منها فقط يتواجد في نسختين.**

### 4.3. مختلف المواد المكتبية المستعارة.

- ما هي المواد التي تعيروها أكثر؟

| | الأساتـــذة | | الطلبـــــة | | المجمـــوع | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **الإجابة** | التكرار | % | التكرار | % | التكرار | % |
| **كتب** | 11 | 15.71 | 09 | 8.81 | 20 | 11.11 |
| **دوريات علمية** | 00 | 00 | 40 | 36.36 | 40 | 22.22 |
| **موسوعات الطب و الجراحة** | 49 | 70 | 51 | 46.36 | 100 | 55.55 |
| **المقالات العلمية** | 10 | 14.29 | 00 | 00 | 10 | 5.55 |
| **مذكرات الدكتوراه** | 00 | 00 | 10 | 9.1 | 10 | 5.55 |
| **المجموع** | **70** | **100** | **110** | **100** | **180** | **100** |

**الجدول رقم 04**: مختلف المواد المكتبية المستعارة.

**اختلفت نسب استعارة المواد المكتبية من طرف الأساتذة والطلبة وهذا ما أوضحته النتائج المتحصل عليها في للجدول رقم 04، والتي نذكرها كما يلي:**

**بالنسبة الأساتذة:**

1. **موسوعات الطب و الجراحة بنسبة** 70%
2. **الكتب بنسبة** 15.71%
3. **المقالات العلمية بنسبة** 14.29 %

**إن الترتيب المتحصل علية من طرف الأساتذة يوضح أن تكوين الأساتذة والوظائف المسندة إليهم وأنشطتهم المختلفة وتقاليدهم العلمية والبحثية، في حاجة ماسة لاستعمال المعلومة والمطالعة المستمرة والكثيفة. والذي يجعلهم في قابلية للإطلاع واستعمال مختلف المصادر التوثيقية بدون تمييز. ثم إن مهام الأستاذ الباحث تتمثل في أنشطة علمية مختلفة من تحرير المقالات إلى المشاركة في الندوات العلمية، وإلى العمل في المخابر وفرق البحث العلمية إضافة إلى وظائفه البيداغوجية، من تدريس وأعمال تطبيقية موجهة، وتدريب وإشراف على تأطير رسائل الدكتوراه. إلا أن انتمائه للعلوم الطبية ، يحتم عليه الاعتماد على أنواع معينة من الوثائق، التي تحمل في طيها معلومات ذات محتوى دقيق وحديث، لذا فأن الأساتذة يعتمدون بالدرجة الأولى على موسوعات الطب والجراحة.**

**بالنسبة للطلبة المقيمين الداخليين فهم في دراسات التخصص ليصبحوا أطباء مختصين، فنجد أن البعض منهم يعمل كأستاذ مؤقت ويحضر رسالة دكتوراه والآخرون يدرسون للتخرج، وأكثر ما يحتاجونه مواد منهجية تطبيقية والإطلاع على الإشكاليات الجديدة المطروحة وكذا النتائج المتوصل إليها. فهم يحتاجون إلى معلومات مصادرها مختلفة لذا نجدهم يلجئون إلى استعمال المواد حسب الترتيب الذي ورد في الجدول أعلاه كما يلي :**

1 . **موسوعات الطب والجراحة بنسبة** 46.36%

2 . **الدوريات العلمية بنسبة** 36.36%

3 . **مذكرات الدكتوراه بنسبة** 9.1%

4 . **الكتب بنسبة** 8.81%

**نستنتج أنه بالرغم من أن الكتاب يعد مصدرا أساسيا في التدريس وإثراء الثقافة العلمية للطالب، إلا أننا نجد أن موسوعات الطب والجراحة تحتل المرتبة الأولى بنسبة** 46.36% **، وهذا أمر جد طبيعي نظرا لطبيعة الأعمال التي يقوم بها الطلبة، هذا أيضا يعود إلى الفرع الذي ينتمون إليه وهو العلوم الطبية فهذا الفرع يحتاج دائما إلى آخر وأحدث المعلومات العلمية.**

**إن المكتبة بكونها مكتبة متخصصة، تسعى إلى اقتناء آخر ما صدر من دوريات وموسوعات علمية، وهذا ما يجعلها بذلك تكتسي أهمية للبحث العلمي والإحاطة الجارية، فالارتقاء هو طموح يراود الجميع ولكل سبيله للوصول إلى ذلك. فرغم أن المكتبة تسعى لتلبية حاجيات الأساتذة والطلبة بنسبة مقبولة، إلا أنهم يجدون ما يسد حاجياتهم، خاصة أنه لا يمكن الوصول إلى درجة الاكتفاء الذاتي في التوثيق مع الارتفاع المذهل لأسعار الكتب والدوريات في مجال العلوم الطبية.**

### 5.3. رأي المستجوبين في عدد الكتب المسموح بإعارتها.

- هل تجدون أن عدد الكتب المسموح بإعارتها؟

| | الأساتـــذة | | الطلبــــة | | المجمــــوع | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الإجابة | التكرار | % | التكرار | % | التكرار | % |
| كاف | 00 | 00 | 10 | 9.1 | 10 | 5.55 |
| غير كاف | 70 | 100 | 100 | 90.9 | 170 | 94.45 |
| المجموع | **70** | **100** | **110** | **100** | **180** | **100** |

**جدول رقم 05** : رأي المستجوبين في عدد الكتب المسموح بإعارتها.

**تبين من النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم** 05 **أن كل الأساتذة المستجوبين والذين يمثلون** 70 **أستاذا أي ما يعادل نسبة** 100 % **تجد أن عدد**

**الكتب المسوح بإعارتها غير كاف. أما بالنسبة للطلبة فنجد 10 طلبة أي ما يعادل نسبة 9.1% تجد أن العدد كاف بالمقابل نجد أن 100 طالب أي ما يعادل نسبة 90.9% تجد أن عدد الكتب المسموح بإعارتها غير كاف.**

**ومن خلال المقابلة التي أجريناها مع المكتبية صرحت لنا أن عدد الكتب المسموح بإعارتها هو كتاب واحد لمدة ثلاثة أيام. إن هذا العدد جد صغير لكن لكون المكتبة لا تحتوي على نسخ للكتاب الواحد، فهذا ما أدى بالمكتبة إلى جعل القانون الداخلي لها، يحدد كتاب واحد لكل مستعمل.**

**نستنتج أن المكتبة تريد وضع توازن، بين عدد الكتب التي تحويها في مجموعاتها في شكل نسخة واحدة، لذا فإن كتاب واحد لكل مستعمل هو الحل الوحيد لإرضاء كل المستعملين.**

### 6.3. رأي المستجوبين في مدة الإعارة.

- هل تجدون مدة الإعارة؟

| | الأساتـــذة | | الطلبـــــة | | المجمـــــوع | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **الإجابة** | التكرار | % | التكرار | % | التكرار | % |
| **كافية** | 23 | 32.86 | 21 | 19.1 | 44 | 24.44 |
| **غير كافية** | 47 | 67.14 | 89 | 80.9 | 136 | 75.56 |
| **المجموع** | **70** | **100** | **110** | **100** | **180** | **100** |

**جدول رقم 06**: رأي المستجوبين في مدة الإعارة.

**نتائج الجدول رقم 06 تبين أن نسبة 32.86% من الأساتذة و19.1 % من الطلبة تجد أن مدة الإعارة غير كافية، بينما نجد أن نسبة 67.14 % من الأساتذة و 80.9% من الطلبة يجدون أن مدة الإعارة غير كافية. إن أغلبية المستجوبين يجدون أن مدة الإعارة غير كافية، ومن خلال استجوابنا لهم خارج الاستبيان تبين لنا أن أغلبيتهم يترددون على المكتبة من أجل إعارة الوثائق، وهذا رغم أنهم غير راضين عن نظام الإعارة المتبع في المكتبة.**

**إن المكتبة تخصص لكل مستعير مدة 3 أيام فقط وهي مدة جد قصيرة . فالمستعملون غير راضون بهذه المدة وهذا ما إستنتجناه من خلال الحديث خارج الاستبيان. ثم لا ننسى أن المكتبة المتخصصة لها ميزة المجموعات الصغيرة، فهذه الميزة تجعل المكتبة تحدد وقتا قصيرا لمدة الإعارة الخارجية.**

**نستنتج أن المكتبة تحتوي على مجموعات صغيرة، ولتلبية وإرضاء حاجيات مستعمليها، فإنها تحدد مدة الإعارة الخارجية بثلاثة أيام فقط، وهذا حتى يتسنى لجميع الرواد من إعارة كتب من مجموعات المكتبة، وهذا خلال أيام الأسبوع ما عدا السبت والجمعة وذلك من الساعة 8 سا 30د إلى الساعة 16سا و30د. وفي الأخير نقول أن المكتبة تعمل على خلق توازن، بين مجموعة الكتب التي تحتويها وعدد الرواد الذين يترددون، إليها من أجل الإعارة الخارجية. فخدمة الإعارة تعتبر من بين أكبر الخدمات التي تقدمها أية مكتبة.**

### 7.3. رأي المستجوبين في الخدمات المكتبية المقدمة لهم.

- من بين الخدمات التالية: ما هي تلك التي تخص اهتمامكم أكثر؟

| | الأساتـــذة | | الطلبـــــة | | المجمـــــوع | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الإجابة | التكرار | % | التكرار | % | التكرار | % |
| النسخ | 12 | 17.14 | 14 | 12.72 | 26 | 14.44 |
| الترجمة | 10 | 14.29 | 19 | 17.27 | 29 | 16.11 |
| الإعارة الخارجية | 25 | 35.72 | 61 | 55.46 | 86 | 47.77 |
| الإعارة الداخلية | 13 | 18.57 | 10 | 9.1 | 23 | 12.78 |
| استخدام حاسوب المكتبة | 10 | 14.25 | 6 | 5.45 | 16 | 8.89 |
| المجموع | **70** | **100** | **110** | **100** | **180** | **100** |

**جدول رقم 07**: رأي المستجوبين في الخدمات المكتبية المقدمة لهم.

**تشكل المكتبة المتخصصة هيكلا أساسيا في وسط البحث الجامعي، إذ تسعى لعقلنة مردود ونتائج النظام البيداغوجي، بلعبها للدور الأساسي في التمويل**

الإعلامي للباحثين والأساتذة والطلبة. وإن الطابع الحيوي للمكتبة يجعل منها فضاء مميزا وجيدا بغية القيام بمثل هذه الدراسات والبحوث. فهذا يمكننا من دراسة العلاقة الموجودة بين المستجوبين والمكتبة وسبب ترددهم عليها.

ومن الجدول رقم 07 نلاحظ أن النتائج المتحصل عليها متقاربة لكل من الطلبة والأساتذة، وهذا بالنسبة لكل خدمة والتي نرتبها حسب النسب كما يلي:

**في المرتبة الأولى**، نجد خدمة الإعارة الخارجية بنسبة 35.72 % من الأساتذة وبنسبة 55.46 % من الطلبة يترددون على هذه الخدمة. ومن خلال المقابلة التي جرت خارج الاستبيان، تبين لنا أن معظم المستجوبين أجابوا أنهم يفضلون الإعارة الخارجية فضلا على المطالعة بالمكتبة، لأن المكتبة لا تحتوي على طاولات وكراسي كافية وهذا رغم توفر شروط الراحة والهدوء والنظافة.

تأتي خدمة الترجمة في **المرتبة الثانية** بنسبة 14.29% من الأساتذة و17.27% من الطلبة. تعمل المكتبية على الحصول على مقالات ودوريات وكتب باللغة الفرنسية والإنجليزية، وهذا باستعمال الانترنيت أو الاشتراك في مجلات علمية التي تقدم ملخصات باللغة الإنجليزية بالنسبة لكل مقال، وهذا ما شرحناه ضمن فقرة الخدمات المكتبية المقدمة في مكتبة CPMC للعلوم الطبية.

أما خدمة النسخ فإنها تحتل المرتبة **الثالثة** بنسبة 17.14% للأساتذة و12.72% للطلبة، فالمكتبة تسمح بنسخ 10 نسخ أسبوعيا لكل طالب مقيم و 3 نسخ أسبوعيا بالنسبة للأساتذة، أما باقي النسخ فهي من مسؤولية المستفيد. إن هذا العدد المحدود للنسخ التي توفرها المكتبة مجانا لمستعمليها، يعود إلى القانون الداخلي الذي يحدده مدير المكتبة فنلاحظ أن هناك فرق بين عدد النسخ المصورة بالنسبة للأساتذة والطلبة وذلك أن المكتبة تراعي ظروف الطالب مقارنة بالأساتذة، فهذا يجلب أكثر الطلبة إلى التردد على هذه الخدمة التي تعتبر أساسية خاصة بالنسبة للدوريات والموسوعات التي لا يمكن إعارتها خارجيا.

بعد ذلك يأتي في المرتبة **الرابعة** الإعارة الداخلية، وهذا طبيعي بما أن هناك عدد من الوثائق الفريدة وعادة ما تكون قيمة وغير قابلة للإعارة الخارجية، فلا خيار أمام كل من أراد تصفح هذه الوثائق إلا مطالعتها في قاعة المطالعة. ويشكل هؤلاء حوالي 18.57% من الأساتذة و9.1% من الطلبة. فرغم وجود خدمة النسخ إلا أن عدد النسخ محدود فهذا يؤدي بالمستجوب إلى المكوث بالقاعة للمطالعة. وإذا رجعنا إلى السؤال 04 فإننا نجد أن 36.36% من الطلبة يطلعون على الدوريات العلمية و46.36% على موسوعات الطب والجراحة، أما فئة الأساتذة فهم يطلعون بنسبة 70% على موسوعة الطب والجراحة وبنسبة 14.29% على المقالات العلمية. علما أن الدوريات تشكل أفضل وعاء للمعلومات الحديثة والمتجددة في تخصصات العلوم الطبية.

أما في المرتبة **الخامسة** والأخيرة، نجد أن خدمة التردد على استخدام حاسوب المكتبة سجل نسبة ضعيفة، وهذا يعود إلى اكتساب المكتبة على حاسوب واحد. ففيه تتم كل عمليات البحث الآلي سواء كان ذلك متعلقا باستجواب قواعد البيانات، أو بحث المكتبية في الانترنيت على البحوث المقدمة لها من طرف المستفيدين. هذا الاكتظاظ على حاسوب واحد يخلق عجز الطلبة والأساتذة إلى استعمال هذه الخدمة بكثرة. وهذا ما يدفعهم إلى استخدام خدمات أخرى تم توضيحها في شرح الجدول سابقا.

**نستنتج** من كل النتائج والتفسيرات التي توصلنا إليها أن استعمال الخدمات المكتبية من طرف الأساتذة والطلبة، سجلت بنسب متقاربة، سواء تعلق الأمر بالإطلاع الداخلي لكل أرصدة المكتبية، أو الإعارة الخارجية، أو باقي الخدمات التي تم التطرق إليها خلال تحليل نتائج الجدول. فمهما اختلفت التخصصات، فإنها تتطلب كلها التردد باستمرار على المكتبة. كما سجلنا سابقا أن الإعارة الخارجية هي الخدمة المتردد عليها بكثرة، حيث أنها تسمح للمستفيد من استعمال الوثيقة بكل راحة خارج المكتبة، وبعيدا عن الضغوطات الناجمة عن الاستخدام الداخلي للمكتبة. لذا فإن المكتبة تسعى سنويا إلى

**تجديد رصيدها، والحصول على أحدث المعلومات، زيادة على هذا تقدم المكتبة خدمة الإلكترونية لكن بنسبة قليلة.**

## 8.3. مدى رضا المستفيدين حول الخدمات المكتبية.

- هل أنتم راضون عن الخدمات التي تقدمها المكتبة؟

| الإجابة | الأساتذة | | الطلبة | | المجموع | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | التكرار | % | التكرار | % | التكرار | % |
| نعم | 31 | 44.28 | 35 | 31.18 | 66 | 36.66 |
| لا | 39 | 55.71 | 75 | 68.18 | 114 | 63.33 |
| المجموع | **70** | **100** | **110** | **100** | **180** | **100** |

**جدول رقم 08:** مدى رضا المستفيدين حول الخدمات المكتبية.

**إن قراءتنا لنتائج الجدول رقم 08 توضح أن 114 مستجوبا من طلبة وأساتذة أي ما يعادل نسبة 63.33 % غير راضية بالخدمات المكتبية المقدمة لهم ، بينما نجد أن 66 مستجوبا إي ما يعادل نسبة 36.66 % راضية بنوعية الخدمات المقدمة لهم. إن التحليل يجعلنا من النظرة الأولى ملاحظ أن النتائج المتحصل عليها متقاربة بالنسبة الأساتذة، حيث أن نسبة 55.71% أجابت أنها غير راضية عن الخدمات المقدمة لهم ، بالمقابل نجد بالنسبة للطلبة أن النتائج المتحصل عليها حسب ترتيب الأسئلة المذكورة أعلاه بالنسبة لأساتذة يكون كالأتي: 82.72 % تجد أن الإجابة عن طلباتهم فورية.**

**نستنتج من كل النتائج المتحصل عليها أن المكتبة تعمل على تقديم خدماتها على أحسن وجه رغم معارضة بعض المستجوبين لنوعية الخدمات المقدمة لهم، ومن خلال الحديث خارج الاستبيان استخرجنا نقاط الضعف الخمسة للمكتبة والتي سنعرضها في السؤال الموالي.**

## 9.3. اقتراحات المستفيدين لتحسين نوعية الخدمات المكتبية.

- ماذا تقترحون لتحسين نوعية الخدمات المكتبية؟

| الإجابة | الأساتذة | | الطلبة | | المجموع | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | التكرار | % | التكرار | % | التكرار | % |
| تمديد مدة الإعارة الخارجية | 1 | 1.42 | 12 | 10.9 | 13 | 7.22 |
| اقتناء دوريات علمية | 25 | 35.71 | 23 | 20.9 | 48 | 26.66 |
| اقتناء كتب حديثة وفي عدة نسخ | 19 | 27.14 | 22 | 20 | 41 | 22.77 |
| إقحام الأوعية الرقمية | 21 | 30 | 21 | 19.09 | 42 | 23.33 |
| تبادل الأطروحات ما بين المكتبات في نفس الاختصاص | 3 | 4.29 | 21 | 19.09 | 24 | 13.33 |
| تحسين تجهيز قاعة المطالعة | 1 | 1.42 | 11 | 10 | 12 | 6.67 |
| المجموع | **70** | **100** | **110** | **100** | **180** | **100** |

**جدول رقم 09:** اقتراحات المستفيدين لتحسين نوعية الخدمات المكتبية.

**إن النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم** 09 **توضح أن الأولوية تعود إلى الدوريات العملية بنسبة** 71 .35٪ **للأساتذة وبنسبة** 20.9 ٪ **بالنسبة للطلبة، التي تكتسب أهمية علمية للبحث العلمي، كونها مفتاح المعلومات الحديثة ، ونلاحظ أن العينة المدروسة أعطت أهمية كبيرة لهذا النوع من الوثائق التي تضمن استمرارية عمل ووجود مكتبة متخصصة. إن ترتيب الوثائق الإلكترونية في المرتبة الثانية بنسبة** 30٪ **للأساتذة و**21٪ **بالنسبة للطلبة يؤكد ميول المستجوبين إلى الأوعية الحديثة، رغم أن استعمال الحاسوب كما تبين لنا من نتائج السؤال رقم** 07 **ظهر بنسبة** 89 .8٪ **فقط، إلا أنهم أبدوا رغبة في استغلال هذه الأوعية الجديدة لما تتميز به من سرعة الوصول إلى المعلومات واقتصاد وقت القارئ.**

**بينما احتل مؤشر اقتناء كتب حديثة المرتبة الثالثة بنسبة** 14,27٪ **بالنسبة للأساتذة وبنسبة** 41٪ **بالنسبة للطلبة. فالكتاب يعتبر أحسن وسيلة للحصول على المعلومة الكاملة، إلا أن الكتاب عادة ما يأخذ المرتبة الأولى في**

المكتبات التقليدية، أما في المكتبات المتخصصة فالأولوية تعود دائما إلى الدوريات العلمية الحديثة، فإذا عدنا إلى نتائج الجدول رقم 04 فنجد أن استعمال الكتب سجل نسبة 71. 5 ٪ بالنسبة للأساتذة وبنسبة 8.8٪ بالنسبة للطلبة، أما تفضيل المستجوبين للدوريات على الكتب فهذا يعود إلى أن الكتاب يأخذ وقتا أطول لإيصال المعلومة مقارنة بالدورية كما شرحناه في مؤشر اقتناء دوريات حديثة .

احتل تبادل الأطروحات مع المكتبات المتخصصة في الطب **المرتبة الرابعة** بنسبة 29.4٪ بالنسبة للأساتذة، وبنسبة 9.9٪ بالنسبة للطلبة وهذا يدل على أهمية هذه الوثائق للبحث العلمي والأكاديمي، فنلاحظ اهتمام الطلبة المقيمين في السنة النهائية أكثر من الأساتذة، وهذا يعود إلى اهتمامهم الكبير لما نوقش داخل الوطن وتفادي الوقوع في تكرار المواضيع، فإننا نعلم أن هذه المواد غير منشورة ولا يمكن الإطلاع عليها خارج المكتبة، وتعتبر من المراجع الأساسية لمعرفة المواضيع المناقشة والإشكاليات المطروحة، وبما أن الطلبة على باب التخرج فهم مهتمون أكثر باختيار مواضيع الدكتورة. فالحصول على الأطروحات الأجنبية يكون عن طريق الانترنت أما الحصول على الأطروحات الجزائرية في ظن الطلبة لا يكون إلا عن طريق التبادل ما بين المكتبات.

احتل مؤشر تمديد مدة الإعارة **الخارجية المرتبة الخامسة** بنسبة 42.1٪ بالنسبة للأساتذة، وبنسبة 9.1٪ بالنسبة للطلبة. فإذا عدنا إلى السؤال رقم 06 فإننا نجد أن نسبة 67.14٪ من الأساتذة و 80.9٪ من الطلبة غير راضين على نظام الإعارة فمدة ثلاثة أيام التي يحددها القانون الداخلي للمكتبة غير كاف حتى لقراءة جزء صغير من الكتاب المعار في رأي بعض المستجوبين. إن صغر هذه المدة يعود إلى قلة الكتب المقتناة و وجودها في نسخة واحدة فنادرا ما نجد كتابا في نسختين، لأن الكتب مهداة من المركز الفرنسي الثقافي (من خلال المقابلة مع مسؤولة المكتبة) والمكتبة تستقبلها كهدية ولا تتدخل في عدد النسخ للعنوان الواحد فهذا أدى بالمكتبة إلى وضع توازن في نظام الإعارة الخارجية

بتحديدها لمدة 3 أيام، وهذا حتى يتسنى لكل مستعمليها الإطلاع على رصيد الكتب خارج المكتبة.

احتل مؤشر تحسين تجهيز قاعة المطالعة المرتبة السادسة والأخيرة بنسبة 42.1٪ بالنسبة للأساتذة، 10٪ بالنسبة للطلبة. إن المكتبة لا تتوفر فقط على مواد توثيقية، بل هي أيضا فضاء للعمل والمراجعة، فإذا عدنا إلى نتائج السؤال رقم 07 فإننا نجد أن نسبة 18.87٪ من الأساتذة ونسبة 9.1٪ من الطلبة تستعمل المكتبة للمطالعة، فإننا نجد أن هذه النسب ضعيفة نوعا ما. حيث أنه عند حديثنا مع بعض المستجوبين خارج الاستبيان، تبين لنا أن معظمهم يرى أن المكتبة لا تحتوى على طاولات و كراسي كافية للعمل، رغما أنها تتوفر على كل شروط النظافة و ذات تجهيز جيد كالمكيفات الهوائية، والمدفئة في فصل الشتاء، كما أن لها إنارة جيدة، وأنها تتوفر على جو هادئ للعمل. فالكثير من المستجوبين أجابوا أنهم وخلال أوقات فراغهم، يفضلون أن يستعملوا المكتبة من أجل المطالعة وتحضير الدروس، أو لمقابلة الأصدقاء، أو مقابلة الأساتذة للمناقشة وتبادل الحديث.

**كخلاصة** حول رأي الأساتذة والطلبة للإجراءات الضرورية لتحسين نوعية الخدمات المكتبية والمقدمة في مكتبة CPMC، نقول أن نسبة الاقتراح لدى الأساتذة ضعيفة بالنسبة للطلبة في ثلاثة عناصر وهي : تمديد مدة الإعارة الخارجية، تبادل الأطروحات بين المكتبات، تحسين تجهيز قاعة المطالعة، وهذا يعود إلى الوقت الضيق للأساتذة والذي لا يسمح لهم بالمطالعة في قاعة المكتبة، وهو الشيء الذي يجعلهم لا يلاحظون حتى أنها ناقصة من حيث الطاولات والكراسي. أما تبادل الأطروحات مابين المكتبات فهذا يعود إلى مستواهم العلمي فهم حاصلون على دكتوراه في الطب. أما تمديد مدة الإعارة فبإمكان الأساتذة شراء كتب ثمينة، مقارنة بالطلبة الذين ينتظرون دورهم في الإعارة الخارجية والتي يجدونها مدة صغيرة جدا.

كما نستنتج أن النسب المقترحة مرتفعة لدى الأساتذة، مقارنة بالنسبة المقترحة من طرف الطلبة في ثلاثة عناصر وهي: إقتناء دوريات علمية حديثة،

اقتناء كتب حديثة، إقحام الأوعية الرقمية. وهذا يعود إلى الدور الذي يلعبه الأساتذة في الحصول على أحدث المعلومات، الواردة في الكتب والدوريات العلمية، وفي شدة استعمالهم للأوعية الرقمية التي تمكنهم من سرعة الوصول والحصول عل المعلومة بسهولة. فالأساتذة مكلفون بتحضير الدروس وخاصة أن مجال الطب يتطور من يوم إلى آخر. كما يجب على الأستاذ أن يكون على علم يوميا بأحدث الموارد التي تصل المكتبة، لذا فإنه يطالب بتحسين الخدمات التي ذكرناها سابقا ومن بينها الخدمات الإلكترونية. على عكس الطلبة الذين رغم أنهم مطالبون أيضا بالبحوث والأعمال التطبيقية في المخابر، إلا أن النسب المقترحة ضعيفة نوعا ما مقارنة بالأساتذة وهذا يعود إلى اعتماد الطلبة على نصائح وإرشادات الأساتذة.

## خلاصة الدراسة الميدانية:

إن اختيارنا الذي وقع على العينة المدروسة جعلنا نبحث من خلالها عن الشمولية والدقة وذلك من خلال استجوابنا لكافة الفاعلين في مركز بيار وماري كوري، وتعتبر نسبة المستجوبين الذين تفاعلوا مع الاستبيان جد مقبولة، فهي تمثل الفاعلين الحقيقيين والمتكونين من الأساتذة والطلبة المقيمين الداخليين، الذين يعتبرون من المداومين على المكتبة. ومن خلال تحليل معطيات الاستبيان تحصلنا على نتائج كان البعض منها مرضيا والبعض الآخر غير مرض، حيث أبرزنا نقاطا إيجابية وسلبية للمكتبة نوضحها كما يلي:

## بالنسبة للنقاط الإيجابية:

. يبدوا أن الإعارة الخارجية هي الخدمة التي تستقطب أكبر عدد من الأساتذة والطلبة، رغم أن معظمهم غير راضي عن نظام الإعارة، فمدة ثلاثة أيام لا تكفي للمطالعة على كتاب واحد.

. تستغرق وقتا صغيرا وفوريا لا يتعدى 10 دقائق للإجابة على كل طلبات واستفسارات المستفيدين.

أما بالنسبة للنقاط السلبية، فأننا نلخص النقائص المسجلة بالمكتبة في النقاط التالية:

. لا تقدم المكتبة خدماتها المكتبية بجودة عالية، فمعظم المستجوبين يترددون على المكتبة فقط من أجل الإعارة الخارجية للكتب والتي سجلت بنسبة 47.77 %.

. أما المواد التي يقترحها أكثر الأساتذة والطلبة تمثلت في الدرجة الأولى في اقتناء دوريات علمية حديثة، لكون المكتبة متخصصة وأنها تخدم شريحة الأطباء من طلبة وأساتذة. ثم تليها الأوعية الرقمية التي توفر وقت القارئ، وتسهل عملية الحصول على المعلومات بسرعة فائقة.

.كما اقترح المستجوبون اقتناء كتب حديثة وفي عدة نسخ لغرض الاستفادة منها.

.كما يطالبون بتمديد مدة الإعارة التي يجب أن تكون على الأقل 15 يوما.

## 4- الاقتراحات

نتيجة إلى النتائج المتحصل عليها من خلال تحليل بيانات ومعطيات الدراسة الميدانية، والتي سجلت العديد من النقائص ، نقترح مجموعة من الاقتراحات للمكتبة من أجل تحسين الأداء وتقديم خدماتها بجودة عالية، والتي من بينها نذكر:

- إدراج خدمة تدريب المستفيدين [17] ضمن الخدمات التي تقدمها المكتبة، وخاصة في استعمال المراجع والبحث في وقواعد بيانات المكتبة، كما أن المكتبية هي وحدها التي تقوم بإدخال الكلمات الدالة والبحث في قواعد البيانات المتوفرة.

- العمل على توفير فضاء واسع للعمل فلاحظنا أن 47.77 % من الأساتذة والطلبة يترددون على المكتبة من أجل إعارة وثائق لا للعمل بقاعة المطالعة، لأنهم يجدونها ضيقة، فقد سجلنا نسبة ضعيفة للإعارة الداخلية

والتي تمثلت في 12.78 % ، كما أنهم يشتكون من نقص في الطاولات والكراسي بقاعة المطالعة فالمكتبة موجبة على توفير كراسي وطاولات.

- يجب على المكتبة أن تقدم خدماتها المكتبية بجودة عالية، والواجب عليها أن تأخذ بعين الاعتبار خدمات المعلومات، كونها مكتبة متخصصة، ومنها يجب أن توفر بقاعة المطالعة على الأقل جهاز كمبيوتر واحد، في خدمة المستعملين، وهذا حتى تحقق خدمة البث الإنتقائى للمعلومات وتطوير الخدمة الإلكترونية. فقد استنتجنا أن معظم المستجوبين يترددون على المكتبة فقط من أجل الإعارة الخارجية للكتب والتي سجلت بنسبة 47.77 % ولا لخدمات أخرى.

- العمل على توفير المواد التالية : في الدرجة الأولى نجد اقتناء دوريات علمية حديثة، لكون المكتبة متخصصة وأنها تخدم شريحة الأطباء من طلبة وأساتذة. ثم تليها الأوعية الرقمية التي توفر وقت القارئ وتسهل عملية الحصول على المعلومات بسرعة فائقة.

- إعادة النظر في ميزانية المكتبة وتخصيص بند لشراء الكتب في نسختين، حتى لا يكون هناك عدم توازن في نظام الإعارة.

- تمديد مدة الإعارة التي يجب أن تكون على الأقل 15 يوما، فمدة ثلاثة أيام لا تكفي حتى لقراءة كتاب واحد.

- توفير خدمة التصوير وخاصة بالنسبة للمواد الغير مسموح بإعارتها ومنها الدوريات العلمية التي يكثر الطلب عليها، خاصة وأننا سجلنا تردد ضعيف من المستعملين بنسبة 14.44 % على هذه الخدمة.

- توفير خدمة الترجمة بالنسبة للدوريات التي ترد باللغة الإنجليزية، فقد سجلنا تردد ضعيف على هذه الخدمة بنسبة 16.11 %.

- من الملاحظ أن أبرز مزايا مجتمع المعلومات ظهور الطرق السريعة للإعلام والمعلومات[18] لذا نقترح توفير إن أمكن فضاء للانترنيت، وخاصة أن المكتبة تخدم شريحة الأطباء فهم بحاجة يومية إلى آخر البحوث والاكتشافات المتوفرة على الشبكة، ونقترح أهم المواقع الإلكترونية التي تساعد الباحث في ميدان العلوم الطبية:

http:// www. intiumm.oxfordjournals.org/search.dtl (immunologie)
http:// www. Annonc.oxforjournals.org/ search.dtl (annales d'oncologie)
http:// www.content.onlinejacc. org/ search.dtl (cardiologie)
http:// www.ije. oxforjournals.org/ search.dtl (épidémiologie)
http:// www. Medline.fr
http:// www. Cancer line.fr
http:// www.livresmedecine.com/
http:// www.unitheque.com/
ht http:// www.elsevier-masson.fr
http://.www.livresdemedecine.com/t3040-livres-medicaux-a-telecharger-pdf
http://.www.forum.educ40.net/showthread.php?t=4613
http://.www.livrespourtous.com/e-books/list/onecat/Livres...Medecine.../0.htm

**ملاحظة**

**يغطي نظام ميدلاين حوالي ثلاثة آلاف دورية طبية حيوية، ويصدر حوالي 20000 مرجع كل شهر[19].**

**الخاتمة**

**لا شك أن رسالة المكتبة والمكتبي اليوم أصبحت من واجب المكتبة أن تسعى وتبحث وتقدم خدمات في المستوى، لإيصال المعلومات إلى القارئ وفق حاجياته واهتماماته[20]. فالخدمات المكتبية كالمرآة الحقيقية التي تعكس مدى فشل أو نجاح المكتبات في تحقيق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، والتي تعمل من خلالها على تلبية احتياجات المستفيدين وتحقيق رغباتهم في الحصول على المعلومات المطلوبة بسرعة وسهولة وفاعلية وجودة عالية.**

**وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة التقويمية التعرف على واقع الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبة بيار وماري كوري المتخصصة في العلوم الطبية من وجهة نظر المستفيدين، وذلك أيضا لأهمية المكتبة ودورها في خدمة التعليم العالي والبحث العلمي في مجال العوم الطبية. فالمكتبة تخدم شريحة الأطباء من أساتذة وطلبة مقيمين داخليين وهي مطالبة اليوم بضرورة مواكبة العصر**

وإيجاد السبل الكفيلة التي تجعلها تتحكم في المعلومات وإيصالها بأسرع الطرق إلى مستعمليها وذلك لتلبية حاجياتهم.

وكشفت الدراسة الميدانية أن المكتبة تقدم الخدمات التالية:

خدمة الإعارة الداخلية والخارجية،

خدمة التصوير،

خدمة الترجمة،

خدمة الإعارة مابين المكتبات (من خلال مقابلة مع مسئولة المكتبة).

خدمات المعلومات ، من بينها نجد : خدمة الإحاطة الجارية، الخدمة المرجعية وكخلاصة العمل نقول أن مكتبة بيار ماري كوري المتخصصة في العلوم الطبية تقدم خدماتها بصفة تقليدية وفي مستوي متوسط، وأحيانا ضعيف بالنسبة لبعض الخدمات، وأنها لا تستجيب لحاجيات البحث العلمي وهذا ما يسفره جزئيا عدم تردد الأساتذة والطلبة على هذه المكتبة إلا من أجل خدمة الإعارة الخارجية بالدرجة الأولى.

الهوامش:

1. الهاجري، فيصل عايض. المكتبة المتخصصة. [en ligne] .
Disponible sur : http://www.khayma.com/education-technology/LB11.htm. [ref du 30.11.2015 ]

2. جندلي، عبد الناصر. تقنيات ومناهج البحث في العلوم السياسية والاجتماعية. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2005. ص. 200- 201.

3. خليفة، خليفة عبد العزيز. المحاورات في مناهج البحث العلمي في علم المكتبات والمعلومات. مصر: الدار المصرية اللبنانية، 1985. ص.138

4. عليان، ربحي مصطفى.مرجع سابق. ص. 148

5. عبد التواب، شرف الدين. المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق. ص. 216

6. الخدمات المكتبية.[en ligne]
Disponible sur : http ://www .alyaseer.net/vb/showthread.php ?t=21937. [ref du 06.02.2015]

7. بدوي، محمد محمد عبد الهادي . [en ligne]

Disponible sur :
http://www.kenanaonline.com/users/a121564A/posts/198544. [ref du 03.12.2015 ]

[8]. زيدان، أحمد عادل. مدخل لإدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المكتبات: الجزء الثاني . [en ligne]

Disponible sur : http://www.arablibrariannet.blogspot.com/.../blog-post_12.html. [ref du 12.12.2012 ]

[9]. Guide pratique du bibliothécaire. [en ligne], Disponible sur : http://www.culturesfrance.com/librairie/derniers/pdf/nlguide.pdf . [ref du 30.03.2015 ]

[10]. Gippiconi, Thierry. Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires. Paris : Ed. le cercle de la librairie, 2001. P.47

11. لانكستر، ف.ويلفرد. ترجمة الشيمي، حسني عبد الرحمان. الفرماوي، جمال الدين محمد. تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات. ط.2. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 1997. ص. 5.

12. الهاجري، فيصل عايض. المكتبة المتخصصة.[en ligne]

Disponible sur : http//: www.alyaseer.net/vb/showthread.php. [ref du 09.09.2012 ]

13. الدبيان، موضي بنت إبراهيم. قياسات أداء خدمات المكتبات والمعلومات ومعايير تقييمه. ص. 19. [en ligne]

Disponible sur : http://www.informatics.gov.sa/magazine. [ref du23.29.2012 ]

[14]. Sutter,Eric. Le Marketing des services d'informations pour usage de l'information documentaire. Paris :ESF,1994 .P.26

[15, 16] . Vallin, Charles. Le centre de Pierre- et- Marie Curie : Un des plus moderne du monde : Nouveau témoignage de l'œuvre humanitaire de la France
In : Ligue algérienne contre le cancer, n°4, 1959, p.13

[17] . Côté, Gabriel. La bibliothèque fonctionne bien. [en ligne], Disponible sur : http// :www.scom.ulaval.ca/Au.fil.des.evenements/1996/06.20/biblio.html . [ref du 02.04.2015 ]

[18]. لعقاب، محمد. مجتمع الإعلام والمعلومات: ماهيته وخصائصه. الجزائر: دار هومة، 2003. ص. 95

[19]. بدر، أحمد. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1998. ص. 126

[20]. أعراب ، عبد الحميد. تحسين خدمات المكتبات الجزائرية: نحو سياسة موحدة لتسويق المعلومات في: توحيد الإجراءات الفنية في المكتبات الجزائرية: فعاليات الندوة الوطنية حول تسيير المكتبات، 2003. ص.99

# قياسات الشبكة العنكبوتية ضمن قياسات المعلومات:
# علاقة تداخل أم علاقة إحتواء؟

**فاطمة شباب**

**أستاذة محاضرة بقسم علم**

**المكتبات والتوثيق – جامعة الجزائر 2**

**المستخلــص**

**قياسات الشبكة العنكبوتية من القياسات الحديثة في علم المكتبات والتوثيق، ظهرت في التسعينيات كمجال بحث يهدف إلى القيام بالدراسات التقييمية المرتبطة بالواب الذي يعتبر كمستودع ضخم لوثائق مرتبطة ببعضها البعض عن طريق الروابط الفائقة وهو ما جعله يوفّر فرص لتطبيق وتبنيّ التقنيات البيليومترية وتوسيع مجال تطبيقها. استلهمت قياسات الشبكة العنكبوتية من القياسات العلمية في كثير من الجوانب من بينها تحليل الاستشهادات المرجعية وحساب معامل تأثير مواقع الواب. نتناول في هذا المقال الجوانب النظرية المتعلقّة بقياسات الشبكة العنكبوتية من بينها علاقة هذا المجال بالقياسات الأخرى والمناهج و الأدوات التي تستعملها.**

**الكلمات المفتاحية**

**قياسات الشبكة العنكبوتية، قياسات المعلومات، تحليل روابط الواب، معامل تأثير الواب.**

**مقدمــة:**

**أصبحت الأنترنيت وعلى وجه الخصوص الشبكة العنكبونية من أهم مصادر المعلومات التي يلجأ إليها الباحثون، ومع النمو المتزايد لمحتواها ظهرت الحاجة إلى القيام بالدراسات التقييمية من أجل فهم طريقة عمل هذا الوسيط ودراسته. وفّرت المقاربات الجديدة لقياسات المعلومات** Informétrie **الوسائل من أجل تحقيق ذلك مماّ سمح بتطبيق مناهج القياس على محتوياته، هيكله، روابطه ومحركات البحث.**

أُطلق على الدراسات الكمية للواب في مجال علم المكتبات وعلوم المعلومات اسم قياسات الشبكة العنكبوتية Webometrics من قبل كل من Almind وIngwersen سنة 1997، كما أُطلق عليها اسم قياسات الفضاء المعلوماتي Cybermetrics من قبل إحدى المجلات الإلكترونية التي تحمل نفس الاسم. المصطلحان مترابطان ويستعملان في أغلب الأحيان كمترادفين إلّا أن هناك من يفرّق بينهما بإعتبار مجال اهتمام Cybermetrics يشمل كل الأنترنيت، بينما يقتصر مصطلح Webometrics على قياسات المعلومات في محيط الواب فقط. كما ظهرت هناك عدّة مصطلحات للدلالة على تطبيق مناهج قياسات المعلومات على الواب منها مصطلح Webometric، Webmetric، Webmetrics، Internetometrics...غير أن Peter Ingwersen وهو أحد روّاد هذا المجال قد بيّن في أحد أبحاثه أن مصطلح Webometrics هو الأكثر استعمالا وشيوعا حاليا[1]. أماّ باللغة العربية فقد بيّن أحد الباحثين أن مصطلح قياسات الشبكة العنكبوتية هو الأكثر ملائمة لترجمة مصطلح Webmetrics مقارنة ببعض المصطلحات التي يتداولها الباحثون في هذا المجال منها قياسات الويب، الويبومترية، الانترنيتومتريقا، السيبرمتريقا...[2]

## 1. قياسات الشبكة العنكبوتية: مقاربة نظرية

### 1.1. قياسات الشبكة العنكبوتية: تعريفها وعلاقتها بالقياسات الأخرى

يعرّف مجال قياسات الشبكة العنكبوتية Webometrics من قبل كل من Peter Ingwersen وLennart Björneborn بـ "دراسة الجوانب الكمية المتعلقة بمصادر المعلومات المتاحة على الشبكة العنكبوتية من حيث بنياتها، هياكلها وتقنياتها وذلك اعتمادا على أساليب القياسات الوراقية وقياسات المعلومات"[3]*. أماّ Mike Thelwall فعرّفها على أنها "دراسة المحتوى المبني على العنكبوتية العالمية باستعمال المناهج الكميّة الأولية لأهداف البحث للعلوم الاجتماعية وذلك باستعمال تقنيات لا تقتصر على مجال دراسي محدّد"[4]**.

في حين يعرّف ميدان قياسات الفضاء المعلوماتي Cybermetrics الذي يستعمل من قبل البعض كمرادف لقياسات الشبكة العنكبوتية على أنه يهتم بقياسات المعلومات المتاحة على مجمل الأنترنيت حيث يهتم بالدراسات الإحصائية الخاصة بجماعات النقاش والقوائم البريدية والمدونات الإلكترونية والمنتديات وغيرها من وسائل الاتصال الدائرة في بيئة الأنترنيت عامة.

وإذا كان تعريف Ingwersen وBjörneborn يشير إلى استعمال مناهج القياسات الوراقية وقياسات المعلومات للإشارة إلى الأبحاث الكميّة بما في ذلك تحليل الاستشهادات المرجعية، فإن تعريف Thelwall يجعل من القياسات العنكبوتية مجالا بحثيا يغطي كافة العلوم الاجتماعية ولا يقتصر فقط على مجال المكتبات والمعلومات بل يتعداه إلى مجالات بحثية أخرى.

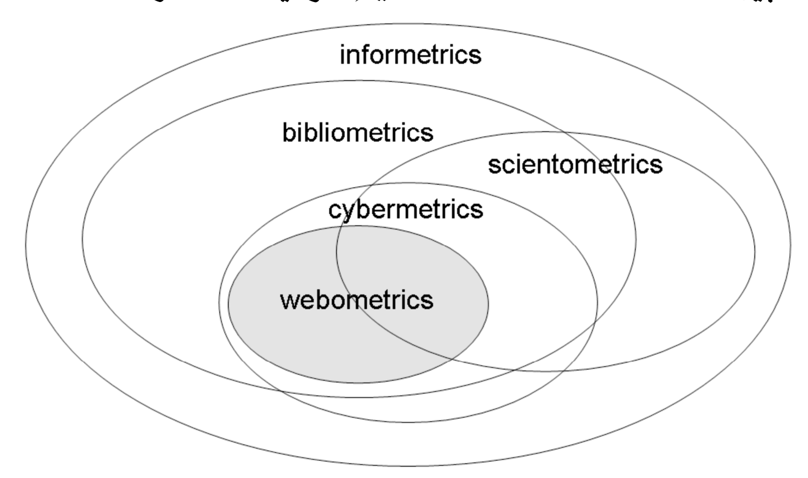
إن قياسات الشبكة العنكبوتية Webometrics كمجال بحث متخصّص في تحليل صفحات ومواقع الواب - وبالخصوص روابط النصوص الفائقة- بدأ حين محاولة تطبيق تحليل الاستشهادات المرجعية في سياق الواب وهو مجال مرتبط بالمناهج والأعمال التي طُورت في مجال القياسات الوراقية والعلمية بالرغم من أن القياسات الببليومترية تهتم بوسيط مغاير تماما للوسيط الذي تهتم به قياسات الشبكة العنكبوتية[5].

إن إمكانية استعمال مناهج قياسات المعلومات في إطار الاتصال الإلكتروني تمّ ملاحظته من قبل William Paisley سنة 1990 ولم يتم تطبيق مناهج قياسات المعلومات على الشبكة العنكبوتية إلاّ في منتصف التسعينات حينما أصبح ينظر للواب كشبكة من الاستشهادات المرجعية[6].

نستنتج مماّ سبق أن مصطلح Webometrics هو مصطلح أضيق من مصطلح القياسات الوراقية فالقياسات الوراقية تشمل كليا قياسات الشبكة العنكبوتية لأن وثائق الواب سواء كانت نصية أم متعدّدة الوسائط هي معلومات مسجّلة في خوادم الواب، والقياسات الوراقية ما هي إلاّ دراسة للجوانب الكمية لإنتاج وبث واستعمال المعلومات المسجّلة.

أمّا العلاقة بين قياسات الشبكة العنكبوتية والقياسات العلمية فتتمثل في أن هذه الأخيرة تشمل جزئيا قياسات الشبكة العنكبوتية لأن العديد من نشاطات الباحثين حاليا مبنية على الواب بينما هناك نشاطات أخرى غير مسجّلة كالمناقشات بين الأفراد. ضف إلى ذلك فإن بعض الدراسات المتعلقة بقياسات الشبكة العنكبوتية تشمل بعض المجالات التي لا تنتمي إلى المجال العلمي وهو ما لا ينطبق مع القياسات العلمية.

وبالرغم من أن البعض يستعمل مصطلح Webometrics ومصطلح Cybermetrics كمترادفين إلاّ أن ميدان قياسات الفضاء المعلوماتي يتعدى حدود قياسات الشبكة العنكبوتية لأن بعض نشاطات الفضاء المعلوماتي غير مسجّلة على غرار نقاشات الدردشة، فقياسات الفضاء المعلوماتي كما رأينا سابقا تشمل جميع طرق الاتصال التي توفّرها الأنترنيت. وفيما يلي شكل يبين العلاقة بين مختلف المصطلحات الداخلة في إطار قياسات المعلومات.




شكل**1**: العلاقة بين الميادين المختلفة للقياسات في مجال المكتبات وعلم الإعلام[7]

### 2.1. الدراسات في مجال قياسات الشبكة العنكبوتية: إسقاط لمناهج قياسات المعلومات على الواب

يعدّ ميدان البحث في مجال قياسات الواب ميدان حديث مقارنة بمجال قياسات المعلومات ومن الأسباب التي أدت إلى بروز هذا الميدان هو اعتبار الواب كمستودع ضخم للوثائق، الكثير منها ذات طابع أكاديمي ومرتبطة ببعضها البعض عن طريق الروابط الفائقة ما جعل الواب يوفّر فرص لتطبيق وتبني التقنيات البيبليومترية على محتويات وسياقات جديدة حيث أصبح يشكل مجالا خصبا لتوسيع الدراسات والتقنيات البيبليومترية التي طورت في الأصل من أجل دراسة الإنتاج المطبوع.

وقد أوضح كل من Peter Ingwersen وTomas Almind أن التحاليل في ميدان قياسات المعلومات يمكن تطبيقها على الواب[8]. كما قام الباحثان Bar-Ilan Judit وPeritz Bluma في مقال نشر لهما في مجلة Library Trends سنة 2002 بحصر كل الأعمال التي استعملت المناهج والنظريات التي طوّرت في مجال قياسات المعلومات Informetrics من أجل دراسة الأنترنيت، وقد خلصا إلى إمكانية تطبيق قوانين قياسات المعلومات على الأنترنيت[9] حيث تمّ تشبيه تحليل محتوى صفحات الواب بتحليل الإنتاج العلمي وشبّه حساب وتحليل الروابط التي تحيل من وإلى موقع الواب بتحليل الاستشهادات المرجعية.

وقد حاول بعض الباحثين من بينهم Ingwersen Peter وBjörneborn Lennart المقارنة بين المجالين في النقاط التالية:

– الدراسات في ميدان قياسات الشبكة العنكبوتية تهتم بالواب والذي يشتمل على مساهمات كل شخص يريد إثرائه وبالتالي جودة معلوماته هي محل نقاش في غياب تقييم الأقران بينما تهتم الدراسات البيبليومترية بالإنتاج العلمي الموجود في قواعد البيانات التجارية والذي يمتاز بخضوعه لتقييم الأقران؛

– قواعد البيانات لا تغطي كل الإنتاج العلمي، نفس الشيء بالنسبة لمحركات البحث التي لا تغطي كل الواب ؛

– الروابط يمكن أن تحذف في الواب على عكس الاستشهادات المرجعية ؛

– يختلف الواب عن قواعد البيانات التجارية في كونه ديناميكي حيث أن محتوى الصفحات والموقع بأكمله قد تطرأ عليه العديد من التغييرات من حيث محتواه، هيكله، وروابطه وقد يختفي الموقع تماما على عكس قواعد البيانات التجارية، فالتغييرات التي تطرأ عليها تمسّ إثراء محتواها.[10]

وإذا كانت الدراسات البيليومترية تستعمل قواعد البيانات البيليوغرافية كأداة توفّر عيّنات للمعالجة، فإن محركات البحث تلعب هذا الدور في قياسات الشبكة العنكبوتية Webometrics، وقد عرف هذا الحقل الدراسي تطورا ببروز محركات البحث التجارية كـ Alta Vista والتي وفّرت إمكانية حساب الروابط بين صفحات الواب.

وتضم قياسات الشبكة العنكبوتية مجالات البحث التالية: تحليل الروابط، تحليل استشهادات الواب، تقييم محركات الواب والدراسات الوصفية للواب بالإضافة إلى مجال آخر ظهر مؤخرا وهو تحليل ظاهرة الواب 2.0

– تحليل الروابط: هي الدراسة الكمية للروابط الفائقة بين صفحات الواب. إن الفرضية التي دفعت بتحليل الروابط هو أن عدد الروابط التي تستهدف موقع واب أكاديمي يمكن أن تعكس إنتاجية البحث لهذه المنظمة على مستوى الجامعات، الأقسام، فرق البحث أو على المستوى الفردي. فعدد الروابط والإنتاجية مرتبطان لأن الباحثين الأكثر إنتاجية هم الأكثر إنتاجا للمحتوى على الواب. ولكن تحليل الروابط يطرح مشكلا يتمثل في التغيّر المستمر للواب وتوسّعه المستمر وبالتالي فالأبحاث في مجال قياسات الواب معرّضة للتقادم خلال فترة وجيزة.

– تحليل الاستشهادات المرجعية للواب: إن الأبحاث في مجال قياسات الواب لم تهتم فقط بمواقع الواب بل حتى بالمنشورات الأكاديمية حيث استعمل الواب

من أجل حساب كم مرّة تمّ الإستشهاد بمقالات الدوريات من طرف google scholar وقد بيّنت بعض الدراسات أن نتائج حساب الاستشهادات المرجعية المبنية على الواب تتوافق في بعض التخصصات مع النتائج المحصّل عليها انطلاقا من قاعدة بيانات ISI.

– محركات البحث: اهتمت أيضا الأبحاث في مجال قياسات الواب بتقييم محركات البحث التجارية ومن مواضيع البحث في هذا المجال معرفة مدى اتساع تغطية الواب ودقة النتائج المسترجعة من قبل محركات البحث وأيضا أبحاث متعلقة بتطوير لوغاريتميات محركات البحث.

– وصف الواب: نظرا لأهمية الواب، اهتمت الأبحاث في مجال قياسات الواب بوصفه باستعمال إحصائيات ومناهج متعدّدة تتضمن هذه الدراسات على سبيل المثال دراسة متوسط حجم صفحات الواب، متوسط استعمال بعض التكنولوجيات....[11]

و على العموم يمكن حصر الأهداف المشتركة المتعلقة بتحليل قياسات الشبكة العنكبوتية فيما يلي:

– دراسة مجالات واب انتقائية: مثلا مؤسسات معيّنة، نوع صفحات الواب أو نطاق معيّن، مواقع واب شخصية...يمكن أن تكون وحدة التحليل صفحات واب، موقع واب، موقع فرعي أو نطاق معيّن، نوع أو هيكل الروابط وهي في أغلبها دراسات وصفية لخصائص الواب ؛

– دراسة مؤشرات الواب: من بينها، مؤشرات تأثير الواب WIF والذي يتم حسابه بقسمة عدد الروابط الخارجية التي يتلقاها موقع أو مجموعة مواقع واب على عدد صفحات الواب، كما تشمل هذه الدراسات الروابط التي يحيل إليها الموقع وأنواع أخرى من الروابط ؛

– دراسات تتعلق بالفاعلين و تفاعلهم مع الواب: مثلا دوافع استعمال الروابط، الفئات التي تبحث في الواب في مختلف المواضيع والميادين...[12]

### 3.1 تحليل روابط الواب: هل يعادل تحليل الإستشهادات المرجعية؟

يعدّ الربط بين صفحات الواب من أهم خصائص الشبكة العنكبوتية، وقد أضحى ذلك ممكنا منذ أن أدرج Tim Berners Lee مشروع الشبكة العنكبوتية WWW سنة 1991 حيث هدف المشروع إلى الربط بين المعلومات عن طريق ربط النصوص ببعضها البعض، ومنذ ذلك الوقت أصبحت الشبكة العنكبوتية تشمل على الملايين من صفحات النصوص الفائقة مربوطة فيما بينها عن طريق الروابط الفائقة.

تعود الدراسات في مجال تحليل الروابط إلى سنة 1995 – 1996 حيث أجريت عدّة بحوث من قبل باحثين في مختلف التخصصات من بينها الإعلام الآلي، الرياضيات وعلوم الإعلام.

هناك عدّة أنواع من الروابط تستغلها قياسات الشبكة العنكبوتية، تتمثل فيما يلي:

- الروابط الداخلية Outlinks: هي روابط انطلاقا من صفحة واب لموقع معيّن نحو صفحة واب موقع آخر وهي ما يعادل المراجع الببليوغرافية في المصادر المطبوعة.
- الروابط الخارجية Inlinks: هي الروابط التي تتلقاها صفحة واب من قبل صفحة واب لموقع معيّن وهي ما يعادل الاستشهادات المرجعية في المصادر المطبوعة. يمكن للروابط الخارجية أن تكون من صفحة واب تنتمي لنفس الموقع Internal links و تسمى أيضا بـ Selflinks وهو ما يعادل Selfcitation في المصادر المطبوعة ويمكن أن تكون هذه الروابط من موقع واب آخر External links[13].

تعدّ الروابط مؤشراً عن أهمية الموقع، ولكن من وجهة نظر قياسات الشبكة العنكبوتية فإن الروابط التي يتلقاها الموقع من موقع واب خارجي External links هي التي تعكس فعليا قيمة هذا الموقع. تستعمل حاليا الروابط الخارجية ومصدرها من قبل محرك البحث Google من أجل ترتيب نتائج البحث

المسترجعة[14]. أي كلما كان للموقع روابط تحول إليه كلما كان ترتيبه ضمن الصفحات الأولى لنتائج البحث خاصة إذا كان المصدر معترفاً به ويحضى بشعبية.

يعمل القائمون على مواقع الواب على الحصول على عدد كبير من الروابط ويسعون إلى معرفة عدد هذه الروابط ومصدرها وهو ما يؤكد ضرورة الاهتمام بمحتوى المواقع لأنه المعيار الذي يسمح بجلب عدد كبير من الزوّار، فكلّما زاد عدد الروابط بالموقع زاد حضوره Visibilité وارتفع بذلك معامل تأثير الواب.

إن إرتفاع عدد الروابط، تظهر أهميته على ثلاث مستويات:

- حضور أكثر في الواب وبالتالي زيادة زيارات الموقع ؛
- تغطية أحسن لمحركات البحث ؛
- ترتيب أحسن ضمن نتائج البحث[15].

شُبّهت روابط الواب في مجال قياسات الشبكة العنكبوتية بالاستشهادات المرجعية للإنتاج العلمي المطبوع، ولكن إلى أي مدى يمكن اعتبار روابط النصوص الفائقة بين مواقع الواب كروابط بحث؟ وهل تستعمل روابط الواب لغرض البحث مثلما هو الحال بالنسبة للاستشهادات المرجعية أو لها دوافع أخرى؟

أجريت العديد من الدراسات[16] لمعرفة دوافع اللجوء إلى الروابط في الواب وهي دراسات حديثة مقارنة بدراسة دوافع اللجوء إلى الاستشهادات المرجعية وقد خلصت هذه الدراسات في حصر الدوافع فيما يلي:

- إعطاء مصداقية لمؤسسة ما ؛
- توفير الإتاحة المباشرة لمصدر ما ؛
- سياسة نشر الموقع مشجّعة للجوء إلى الروابط الفائقة ؛
- خلق روابط بغرض الإشهار ؛
- دوافع تتعلق بالبحث والتدريس.

بيّنت دراسات أخرى أن أغلبية روابط الواب لها دوافع منعدمة الدلالة مقارنة بدوافع الاستشهادات المرجعية وأن أقل من 1% فقط من الروابط التي تحيل إلى أقسام الجامعات كانت بمثابة استشهادات مرجعية ذات صلة بالبحث.[17]

أمّا Alastair G. Smith فقد توصّل في أحد أبحاثه إلى أن 20% فقط من روابط الواب - من جملة الروابط التي تمّت معاينتها- يمكن اعتبارها كروابط بحث مثل الاستشهادات المرجعية وبالتالي فإن طبيعة روابط الواب متنوعة مقارنة بالاستشهادات المرجعية للإنتاج العلمي المطبوع"[18].

يتضح من خلال ما سبق أن الروابط ليست شبيهة تماما بالاستشهادات المرجعية ويرجع ذلك إلى طبيعة الوثائق التي يتم الربط بينها، فالاستشهادات في الوثائق المطبوعة تكون بين انتاج علمي مرتبط بالبحث بينما روابط الواب تكون بين أنواع متعدّدة من المنشورات مثلا صفحات رئيسية لمواقع واب شخصية، او مدونات... فمحتوى الواب لمواقع الجامعات لا يتضمّن فقط الإنتاج العلمي بل هناك محتويات أخرى متعلقة بالجوانب الإدارية والتدريس...بينما الاستشهاد بمقال ما مصدره دائما مقال علمي، ومن جهة أخرى فإن الروابط بمواقع الواب قد تنشأ لعدّة أسباب عدا الاستشهاد بالمحتوى المتعلّق بالبحث"[19].

وهناك من الباحثين من رفض تشبيه روابط الواب بالاستشهادات المرجعية لأسباب أخرى يمكن إيجازها فيما يلي:

- أن الوثيقة (ب) التي تستشهد بالوثيقة (أ) تمّ بالضرورة نشرها بعد نشر الوثيقة (أ)، الشيء مختلف بالنسبة لصفحات الواب، ضف إلى ذلك الروابط المتبادلة بين صفحات الواب[20]؛
- استعملت الاستشهادات المرجعية كمؤشرات للربط بين الباحثين، ولكن في محيط الواب يمكن لأي شخص إنشاء صفحة واب وربطها بصفحات أخرى دون مراعاة الجودة مثلما هو الحال بالنسبة للدوريات وبالتالي فإن روابط الواب ليست شبيهة بالاستشهادات المرجعية للأدب العلمي في التطبيق والممارسة ؛

- هناك عدّة نقاط إختلاف بين الروابط الفائقة والاستشهادات المرجعية، الفرق الجوهري بينهما هو أن الاستشهادات المرجعية نجدها في الوثائق التي خضعت لتقييم الأقران وهو ما لا نجده بالنسبة للروابط الفائقة. ولهذا حذّر الباحثون من تشبيه الاستشهادات بتحليل الروابط لأن ذلك لا ينطبق سوى على جزء قليل من الروابط ؛
- على عكس المنشورات المطبوعة فإن موارد الواب والروابط الفائقة يمكن تحيينها وحذفها وهي متطايرة يمكن أن تتغير أو تختفي بسرعة ولهذا السبب على الباحثين تجنّب الاستشهاد بموارد الواب خاصة إذا لم تكن منشورة في المجلات الإلكترونية"[21].

### 4.1. معامل تأثير الواب WIF: هل يعادل معامل تأثير الدوريات JIF ؟

عرف مجال البحث في ميدان قياسات الشبكة العنكبوتية انطلاقة حقيقية بإدراج معامل تأثير الواب WIF والفكرة الرئيسية لهذا المعامل مستوحاة من معامل تأثير الدوريات JIF الذي أدرجه Eugène Garfield في الستينيات. معامل تأثير الواب عبارة عن مؤشر من بين مؤشرات قياسات الواب يهدف إلى تقييم أثر مواقع الواب على مستوى النطاق العام Top Level Domains (TLD) مثلا (.dz) أو على مستوى النطاق الفرعي Second Level Domains (SLD) مثلا (univ.dz) وذلك من خلال حساب عدد الروابط الفائقة التي تحيل إليه [22].

تمّ اقتراح معامل تأثير الواب من قبل باحثين إثنين، الإسباني Rodriguez سنة 1997 حيث أعلن عنه في مجلة إسبانية، إلاّ أن اقتراحه لم يلق رواجا إلاّ بعدما تمّ نشره من قبل Ingwersen في إحدى المجلات الإنجليزية وهو ما يؤكد على أهمية اللغة الإنجليزية في المجال العلمي.

إن الصيغة المستعملة من قبل Peter Ingwersen لحساب معامل تأثير الواب تتمثل في نسبة عدد الروابط الداخلية والخارجية التي تحيل لموقع ما على عدد الصفحات الإجمالي الذي يتوفّر عليها موقع الواب"[23]. مثلما توضحه

الصيغة التالية: عدد الصفحات التي تحيل للموقع/ عدد الصفحات المشكّلة للموقع.

يشير معامل تأثير الواب نسبيا إلى حضور الموقع في الواب مثلما هو الحال بالنسبة لمعامل تأثير الدوريات[24]، كما يعكس شهرة وجودة مصادر المعلومات التي يوفّرها الموقع. فكلّما كان معامل تأثير الواب مرتفعا، كلّما زاد حضور الموقع وإتاحته على المستويين الوطني والدولي.

لحساب معامل تأثير الواب، تمّ في سياق الواب استبدال الاستشهادات المرجعية بصفحات الواب الخارجية التي تحيل لموقع ما، كما تمّ استبدال استشهاد الباحث بعمله Self citations بعدد صفحات الواب الداخلية لموقع ما والتي تحيل لصفحات واب نفس الموقع.

من بين نقاط الاختلاف بين معامل تأثير الدوريات ومعامل تأثير الواب نذكر ما يلي:

- تختلف الفترة التي يغطيها معامل تأثير الدوريات عن تلك التي يغطيها معامل تأثير الواب فالأول يقيس الاستشهادات للدوريات المنشورة خلال فترة معيّنة لمقالات منشورة في فترة زمنية أخرى بينما يعكس الثاني صورة قاعدة بيانات محرّك البحث في فترة زمنية معيّنة ؛
- إذا ما قارنا بين محتوى الدوريات العلمية ومحتوى موارد الواب نجد أن الأول يخضع لتقييم الأقران عكس الثانية التي نجدها تفتقر لذلك[25].

وكما أن البحوث في مجال القياسات الببليومترية تعرّضت للنقد نظرا لحدود قواعد بيانات ISI، نجد أن البحوث في مجال قياسات الواب تعرّضت أيضا للنقد نظرا لحدود محرّكات البحث التي صُمِمت في الأصل لغرض استرجاع المحتوى وليس لغرض تحليل الروابط"[26]، كما تعرّضت للنقد نظرا لأسباب أخرى.

فالباحث Smith انتقد سنة 1999 استعمال الروابط الداخلية في حساب معامل تأثير الواب حيث اعتبر الروابط الخارجية كأحسن مؤشر لحساب

معامل تأثير الواب لأن أغلبية الروابط الداخلية هي عبارة عن روابط إبحار وهي لا تعكس حضور الموقع[27].

وهو الرأي الذي يسانده أغلب المختصين في قياسات الواب حيث يقرّون أن الروابط الداخلية Internal links لها تأثير على حساب معامل تأثير الواب، ولكن هذه الروابط غالبا ما يتم إنشاءها بغرض تنظيم الصفحات الداخلية المكوّنة لموقع الواب ولهذا تعتبر الروابط الخارجية أحسن أداة لقياس معامل التأثير وهو شبيه بمفهوم Page rank المطوّر من قبل google[28].

وفي سنة 2001 استبدل Ingwersen الصيغة المستعملة من أجل حساب معامل تأثير الواب حيث استثنى عدد الروابط الداخلية وأبقى فقط على الروابط الخارجية التي يتلقاها الموقع[29].

ومن بين الباحثين الذين انتقدوا معامل تأثير الواب نجد Smith وThelwall حيث الّحا على أن عدد صفحات الموقع لا يعكس بالضرورة مخرجات البحث وقد اقترحا استبدال عدد صفحات الموقع بعدد الأكادميين الذين يبرزون في موقع واب الجامعة حيث اعتبرا عدد الأكادميين كأداة قياس لمدى قدرة المؤسسة على القيام بالبحث[30].

إن الروابط بموقع الواب يمكن أن يكون مصدرها من الموقع نفسه أو من مواقع واب خارجية وهو ما ينتج عنه ثلاث أنواع لمعامل تأثير الواب

- معامل تأثير الواب العام Overall WIF وهو يجمع كلا من الروابط الخارجية والروابط الصادرة من الموقع نفسه Self links ؛
- معامل تأثير الواب المعدّل Inlink (revised) وهو يعكس فقط عدد صفحات الواب الخارجية التي تربط بالموقع ؛
- معامل تأثير الواب الصادرة من الموقع نفسه وهو يعكس عدد صفحات الواب التي تربط بالموقع والصادرة من الموقع نفسه[31].

## .2 أدوات قياسات الشبكة العنكبوتية

تستعمل قياسات الشبكة العنكبوتية مجموعة من الأدوات، المناهج والبرمجيات من أجل القيام بالعديد من الدراسات الكمية في الواب، حيث لجأت مناهج قياسات الواب منذ البداية إلى حساب عدد الروابط التي تحيل إلى موقع الواب من أجل قياس أثره وحضوره في الواب. ولقد وفّرت محركات البحث التجارية إمكانية حساب الروابط لعشرية كاملة ثم استعملت مناهج بديلة وأدوات أخرى كما سنرى ذلك فيما يلي.

### .1.2 مسائلة محركات البحث: اولى مناهج قياسات الواب

اعتبرت منهجية مسائلة محركات البحث، الطريقة الأكثر انتشارا من أجل حساب أثر وحضور مواقع الواب، واستعملت كل من محركات البحث Google، AltaVista، AllTheWeb، Yahoo أو Bing (Live Search سابقا) من أجل هذا الغرض.

لقد توقفت كل محركات البحث عن توفير خدمة البحث في الروابط ولم يبق منذ سنة 2012 سوى محرك البحث Google الذي وفّر إمكانيات محدودة للبحث في الروابط[32] حيث يمكّن من حساب عدد الروابط دون أن يفرّق بين الروابط الداخلية والخارجية، فعلى سبيل المثال لحساب عدد الروابط بصفحة الواب http://P تستعمل الصيغة التالية[33]: Google: link: P.

حاول الباحثون إيجاد مناهج بديلة من أجل القيام بالأبحاث المتعلقة بقياسات الواب انطلاقا من محركات البحث واقترحوا منهجين وهما web mentions وURL citations.

فالمنهج الأول web mentions يتمثل في حساب عدد المرات التي تمّ فيها ذكر وثيقة أو دورية ...في الواب وذلك انطلاقا من طرح السؤال المناسب لمحركات البحث، فإذا كان موضوع البحث يتمثل في شخصٍ ما فإن تساؤل البحث يكون كالتالي مثلا: «Eugène Garfield».

أمّا المنهج الثاني URL citations فيتمثل في حساب عدد المرات التي تمّ فيها ذكر الرابط URL لصفحة أو موقع واب في صفحة واب أخرى سواء كان

بالإمكان النقر عليه (رابطا فائقا) أو تم الإشارة إليه دون إمكانية النقر عليه. ويمكن حساب عدد المرات التي تمّ فيها الاستشهاد بالرابط باتخاذ الرابط كتساؤل بحث انطلاقا من محرّك البحث ولكن من بين مساوئ هذه المقاربة أن إدراج الرابط في النص قلّما يحدث.

### 2.2. زواحف الواب Web crawlers[34] : أدوات من أجل حساب الروابط الخارجية

بالإضافة إلى اقتراح المناهج البديلة لمسائلة محركات البحث، لجأ الباحثون إلى استعمال زواحف الواب web crawlers بدل محركات البحث، وذلك بالرغم من سلبياتها المتمثلة في عدم قدرتها على قياس الأثر انطلاقا من كامل الواب والذي يعتبر الهدف الذي تصبو إليه جلّ الدراسات في هذا الميدان[35]. ومن أشهر هذه الأدوات نذكر:

- SocSciBot: هو زاحف واب Web crawler يقوم بالبحث في تحليل الروابط لموقع واب أو مجموعة مواقع، ثم يحلّلها من أجل الحصول على إحصائيات حول الروابط فيما بينها. البرنامج متاح مجانا لأغراض غير تجارية ويشتغل فقط في بيئة Windows، يمكن تحميله انطلاقا من الرابط http://socscibot.wlv.ac.uk ويتطلب استعمال SocSciBot قبول بعض الشروط من بينها طلب الإذن من القائم على موقع الواب المراد تصفّحه.

### 3.2. Majestic SEO : أكبر قاعدة بيانات من أجل إحصاء الروابط الخارجية

Majestic SEO هو الاسم التجاري لـ Majestic-12 Ltd، مؤسسة يقع مقرّها في إنجلترا، تمّ إنشائها سنة 2004. تقوم Majestic SEO بتحليل شبكة الأنترنيت وإحصاء كل العناصر المهيكلة له وهو ما سمح بتشكيل أكبر قاعدة بيانات تجارية في العالم تضمّ معلومات عن الروابط. يتصفّح Majestic SEO بانتظام صفحات الأنترنيت ويحصي يوميا حوالي مليار عنوان إلكتروني URL.

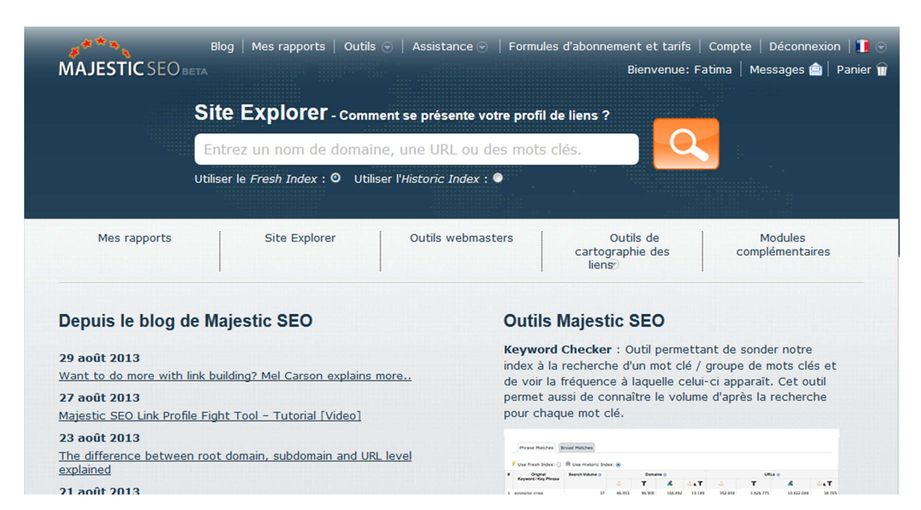
تتحصل Majestic SEO على المعلومات انطلاقا من شبكة الأنترنيت وهو لا يقوم بمسائلة محركات البحث بل هو نفسه محرّك بحث، حيث قامت المؤسسة بتطوير برمجية قادرة على تفحّص وتكشيف عدد كبير من البيانات على الأنترنيت.

تفيد هذه المعلومات خبراء التكشيف Référencement والتسويق الإلكتروني حيث تستغلّ المعلومات المحصّل عليها في ضمان الحضور في الواب وتشجيع إنشاء الروابط، تسيير الشهرة، تحليل المنافسة...الخ. تقترح Majestic SEO عدّة خدمات، بعضها متاح بالمجان (يتطلب ذلك التسجيل) وبعض الخدمات متاح انطلاقا من الصيغ المتعدّدة للاشتراك.

Majestic SEO لا تقترح خدمات التكشيف Référencement للمستفيدين النهائيين، بل تقدّم خدمات معلومات حول الروابط وبيانات إحصائية من أجل السماح لخبراء التسويق على الأنترنيت وأولئك الذين يتكفلون بالاستغلال الأمثل لمحركات البحث من أجل الحصول على معلومات ضرورية من أجل اتخاذ القرار.

ومن أجل البحث عن الروابط الخارجية لصفحة أو موقع واب في Majestic SEO لا نلجأ إلى طرح تساؤلات بحث أو لغة الأوامر بل يكفي التسجيل في الموقع الرسمي لمؤسسة Majestic SEO من أجل الحصول على تقارير عن عدد الروابط الخارجية، عناوين هذه الروابط ومعلومات أخرى و التعريف بها.

يمكن اعتبار الروابط الخارجية كاداة لقياس شعبية الموقع ولهذا ينصح القائمون على مؤسسة Majestic SEO على تصميم مواقع جذابة من حيث الشكل والمحتوى.[36]




صورة 1: الصفحة الرئيسية لــ Majestic SEO

يتم البحث باسم الميدان أو الرابط أو جملة في الخانة المخصّصة للبحث (انظر صورة رقم 1)، وذلك بعد اختيار نوع البحث (أسفل الخانة المخصّصة للبحث) سواء كان في الكشّاف المحيّن Fresh Index أو Historic Index..

هاذان الكشافان عبارة عن قواعد بيانات ضخمة تقدّم بيانات حول الكيفية التي تمّ فيها الربط بين مواقع الواب انطلاقا من معلومات ضخمة مخزّنة في شبكة الأنترنيت.

Historic Index (Index récapitulatif) هو مصدر بيانات حول الروابط الخارجية Backlinks، ويعدّ من بين المصادر الأكثر شمولية على شبكة الأنترنيت، يتم تحيينه مرّة في الشهر ويستغرق هذا الكشّاف بعض الأيام حتى يتم تشكيله، وبالتالي ما يقدّمه لا يعكس تماما ما يحتويه، ومن أجل التغلّب على هذا العائق تمّ التفكير في إنشاء Fresh Index وهو كشّاف أقل حجما وثقلا من الكشّاف الأول ويتم تحيينه يوميا وبسهولة مقارنة بالكشاف الأول وبالتالي فالمعلومات التي يتوفر عليها هي أكثر حداثة[37].

يمكن لـ Historic Index أن يحفظ بيانات ترجع إلى خمس سنوات ولهذا يعدّ المصدر الذي يوفّر بيانات حول الروابط الخارجية الأكثر شمولية، أمّا

بالنسبة لـ Fresh Index فهو يحفظ بيانات تعود إلى فترة زمنية محدودة تقدّر بـ 90 يوما.

**خـــاتمــة**

قياسات الشبكة العنكبوتية من بين ميادين البحث الخصبة التي تسمح بالقيام بالعديد من الدراسات حول الواب. لقد خلصت الدراسات الأجنبية في هذا الميدان إلى أن الروابط الخارجية التي تستعملها هذه القياسات تشير إلى حضور الموقع في الشبكة العنكبوتية وأن زيادة هذه الروابط يؤدي إلى زيادة أثره في الأوساط العلمية والأكاديمية. كما توصلت هذه الدراسات إلى أن نقص الروابط الخارجية يرجع إلى جملة من الأسباب من بين أهمها: إعتماد الهيئات الأكاديمية وهيئات البحث على النشر التقليدي بدل النشر الإلكتروني وضعف محتوى مواقع الواب.

إن الدراسات في مجال قياسات الشبكة العنكبوتية تكاد تكون منعدمة في الجزائر ونأمل أن يفتح هذا المقال النظري الباب للقيام بدراسات ميدانية لهيئات البحث العلمية والأكاديمية من أجل دفعها وتشجيعها على الإتاحة الحرّة لإنتاجها.

**الهوامش:**

1Ingwersen, Peter. 2006. Webometrics: Ten Years of Expansion. The International Workshop on Webometrics, Informetrics and Scientometrics. Seventh COLLNET Meeting *[en ligne]*, Nancy, France. [Consulté en juin 2013] Disponible à l'adresse http://eprints.rclis.org/7554/

2 أحمد زكريا، محمود شريف. 2011. مصطلح قياسات الشبكة العنكبوتية Webometrics: دراسة تحليلية في بنيته اللفظية و دلالته الاصطلاحية في ضوء مجموعة من المصطلحات المقاربة. *مجلة المعلوماتية [على المباشر]*. العدد 35، يوليو 2011. [تاريخ الاطلاع أوت 2013].

متاح في http://informatics.gov.sa/articles/gpic1_1339571178.pdf

3 Ingwersen, Peter; Björneborn, Lennart. *Methodological issues of webometric studies*. In: Handbook of Quantitative Science and Technology Research: The Use of Publication and Patent Statistics in Studies of S&T Systems *[en ligne]*. [Consulté en juillet 2013] Disponible à l'adresse http://link.springer.com.www.sndl1.arn.dz/content/pdf/10.1007%2F1-4020-2755-9_16.pdf

* *'The study of the quantitative aspects of the construction and use of information resources, structures and technologies on the Web drawing on bibliometric and informetric approaches"*

4Thelwall, Mike. 2012. *A History of Webometrics*. Bulletin, August/September 2012 *[en ligne]*, the Association for Information Science and Technology (ASIS&T), [Consulté en juin 2013] Disponible à l'adresse http://www.asis.org/Bulletin/Aug-12/AugSep12_Thelwall.html

** *'The study of web-based content with primarily quantitative methods for social science research goals using techniques that are not specific to one field of study"*

5Thelwall, Mike. 2012, op. cit.

6 Almind, Thomas C. ; Ingwersen, Peter. 1997. Informetric Analyses on the World Wide Web: Methodological Approches to "Webometrics". *Journal of documentation [en ligne]*, vol. 53, n°4. [Consulté en juin 2013] Disponible à l'adresse http://comminfo.rutgers.edu/~muresan/IR/Docs/Articles/jdocAlmind1997.pdf

7 Ingwersen, Peter; Björneborn, Lennart, 2005. op. cit.

8 Almind, Thomas C. ; Ingwersen, Peter. 1997, op. cit.

9 Bar-Ilan, Judit. Peritz ; Bluma C. 2002. Informetric Theories and Methods for Exploring the Internet: An Analytical Survey of Recent Research Literature. *Library Trends [en ligne]*, vol. 50 n°3, p371-92 .[Consulté en juillet 2013] Disponible à l'adresse https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8413/librarytrendsv50i3f_opt.pdf?sequence=1

10 Björneborn, Lennart ; Ingwersen, Peter. 2001. Perspective of webometrics. *Scientometrics [en ligne]*, vol. 50, n°1. [Consulté en juillet

2013]. Disponible à l'adresse http://link.springer.com.www.sndl1.arn.dz/content/pdf/10.1023%2FA%3A1005642218907.pdf

1[1] Thelwall, Mike. 2007. Bibliometrics to Webometrics. *Journal of Information Science, [en ligne],* 34, (4). [Consulté en juillet 2013] Disponible à l'adresse http://www.scit.wlv.ac.uk/~cm1993/papers/JIS-0642-v4-Bibliometrics-to-Webometrics.pdf

1[2] Ingwersen, Peter; Björneborn, Lennart, 2005, op. cit.

1[3]Aminpour, Farzaneh and al. 2009. Webometric analysis of Iranian universities of medical sciences. *Scientometrics [en ligne]*, vol. 80, n°1. [Consulté en juin 2013]. Disponible à l'adresse http://link.springer.com.www.sndl1.arn.dz/content/pdf/10.1007%2Fs11192-008-2059-y.pdf

1[4] Noruzi, Alireza. 2005. Web Impact Factors for Iranian Universities. *Webology [en ligne]*, vol. 2, n° 1, avril 2005. [Consulté en juillet 2013] Disponible à l'adresse http://eprints.rclis.org/7180/

1[5] Ibid

1[6] -Chu, H. 2003. *Reasons for sitation (hyperlinking): what do they imply for Webometric research?* Paper presented at the International Conference on Scientometrics and Informetrics, 9th. 25-29 August 2003, Beijing. Cité In : Smith, Alastair G. Web links as analogues of citations. 2004. *Information Research [en ligne]*, vol. 9, n° 4, juillet 2004. [Consulté en juillet 2013] Disponible à l'adresse http://informationr.net/ir/9-4/paper188.html

- Kim, H. J. (2000). Motivations for hyperlinking in scholarly electronic articles: a qualitative study. *Journal of the American Society for Information Science*, **51**(10), 887-899. Cité In : Smith, Alastair G. Web links as analogues of citations. 2004. *Information Research [en ligne]*, vol. 9, n° 4, Jjuillet 2004. [Consulté en juillet 2013]. Disponible à l'adresse http://informationr.net/ir/9-4/paper188.html

1[7] Wilkinson, D., Harries, G., Thelwall, M., & Price, L. 2003. Motivations for academic Web site interlinking: evidence for the Web as a novel source of information on informal scholarly communication. *Journal of Information Science*, **29**(1), p. 49-56. Cité In: Smith, Alastair G. Web links as analogues of citations. 2004. *Information Research [en ligne]*, vol. 9, n° 4, juillet 2004. [Consulté en juillet 2013] Disponible à l'adresse http://informationr.net/ir/9-4/paper188.html

1[8] Smith, Alastair G. Web links as analogues of citations. 2004. *Information Research [en ligne]*, vol. 9, n° 4, juillet 2004. [Consulté en juillet 2013] Disponible à l'adresse http://informationr.net/ir/9-4/paper188.html

1[9] Smith, Alastair ; Thelwall, Mike. 2002. Web Impact Factor for Australasian universities. *Scientometrics [en ligne]*, vol. 54, n° 3. [Consulté en juillet 2013] Disponible à l'adresse http://link.springer.com.www.sndl1.arn.dz/content/pdf/10.1023%2FA%3A1016030415822.pdf

20 Bar-Ilan, Judit. Peritz ; Bluma C. 2002, op. cit.
21 Noruzi, Alireza. 2005, op. cit.
22 Biswas, Samir; Chandra, Subal; Parthasarathi, Mukhopadhyay. 2010. Web impact factor and link analysis of selected Indian universities. *Annals of Library and Information Studies [en ligne]*, vol. 57, juin 2010. [Consulté en juillet 2013]. Disponible à l'adresse http://eprints.rclis.org/16164/1/Annals-57-2.pdf
23 Ingwersen, Peter. 1998, op. cit.

24 **معامل تأثير الواب هو مؤشر إحصائي موجّه لقياس الحضور العلمي لمجلة ما، فبالنظر إلى طريقة حسابه، فإن معامل التأثير لا يشير إلى جودة المجلة العلمية أو الجودة العلمية لباحث ما ولكنه يشير إلى استهلاك المقالات من قبل الأوساط العلمية. هذا الاستهلاك يعبّر عنه بمصطلحين هما الحضور والشهرة.**

25 Noruzi, Alireza. 2005, op. cit.
26 Noruzi, Alireza. 2006. Web Presence and Impact Factor for Middle-Eastern Countries. *Online [en ligne]*, vol. 30, n°2 [Consulté en juillet 2013] Disponible à l'adresse http://eprints.rclis.org/7264/1/Web_Presence-Middle-East.pdf
27 Bar-Ilan, Judit. Peritz ; Bluma C. 2002, op. cit.
28 Biswas, Samir ; Subal, Chandra; Mukhopadhyay, Parthasarathi. 2010, op. cit.
29 Abdul Arif ; N.A. Ismail. 2013. Web Impact Factor for Malaysian Public Universities. *International Journal of Future Computer and Communication [en ligne]*, vol. 2, n° 3, juin 2013 [Consulté en juillet 2013] Disponible à l'adresse http://www.ijfcc.org/papers/141-K00001.pdf
30 Alastair, Smith; Thelwall, Mike. 2002. Web Impact Factor for Australasian universities. *Scientometrics [en ligne]*, vol. 54, n° 3. [Consulté en juilllet 13]. Disponible à l'adresse http://link.springer.com.www.sndl1.arn.dz/content/pdf/10.1023%2FA%3A1016030415822.pdf
31 Noruzi, Alireza. 2005, op. cit.
32 Thelwall, M. 2011. A comparison of link and URL citation counting. *ASLIB Proceedings [en ligne]*, 63(4), p.419-425. [Consulté en juillet 2013]. Disponible à l'adressehttp://cybermetrics.wlv.ac.uk/paperdata/linkAndURLcitationPreprint.doc
33 Statistical Cybermetrics Research Group. 2012. Search Engine Queries for Webometrics *[en ligne]*, février 2012. [Consulté en août 2013]. Disponible à l'adresse http://cybermetrics.wlv.ac.uk/QueriesForWebometrics.htm

34 Web crawlers هي برامج تقوم أوتوماتيكيا بالبحث في صفحات الواب.

35 Thelwall, M. & Sud, P. 2011. A comparison of methods for collecting web citation data for academic organisations. *Journal of the American*

*Society for Information Science and Technology [en ligne]*, 62(8), p.1488–1497. [Consulté en juillet 2013].Disponible à l'adresse http://www.academia.edu/2637342/A_comparison_of_methods_for_collecting_web_citation_data_for_academic_organisations
36*Majestic SEO : Frequently Asked Questions [en ligne]*, [Consulté en août 2013]. Disponible à l'adresse https://www.majesticseo.com/support/faq
37 Ibid

# دور المعايير والمواصفات الببليوغرافية في إتاحة واستغلال المخطوطات العربية

## عبر الشبكة العالمية: الوصف الأرشيفي المرمز (EAD) نموذجا

د. غانم نذير

معهد علم المكتبات والتوثيق

جامعة قسنطينة 2

**المستخلص:**

تعتبر المخطوطات العربية من بين المصادر النادرة و القيمة التي تشكل إحدى أهم مكونات التراث الوثائقي العالمي، مما يتطلب بدل الجهود اللازمة لجمعها و معالجتها و إتاحتها على أوسع نطاق ممكن. ويمكن اعتماد و تطبيق معايير ما وراء البيانات التي تتواءم مع هذا النوع من المصادر على غرار معيار الوصف الأرشيفي المرمز (Encoded Archival Description) أن يساهم في تحقيق هذه الغايات، فضلا عن التمكين من تحقيق إمكانيات تواصل و إدماج هذه المخطوطات مع مختلف المستودعات المعلوماتية المتاحة عبر الشبكة العالمية. يهدف هذا المقال إلى محاولة الإحاطة بمعيار EAD، من خلال استعراض نشأته و تطوره و أهم عناصره و مكوناته البنائية والهيكلية. بالإضافة إلى كيفيات استعماله لبناء و تصميم أدوات بحث تمكن من التعريف بأرصدة المخطوطات – بما فيها المخطوطات العربية – عبر شبكة الإنترنت، و أهم التجارب العالمية في هذا المجال.

**Abstract :**

Arabic manuscripts are among the resources that need to be collected, processed and disseminated on a large scale across the web. The implementation and adoption of metadata formats such as EAD (Encoded Archival Description) will achieve this goal and create a real interoperability through the integration of Arabic manuscripts with various warehouses of digital resources.This paper tries to make a synthesis essay on the context of developing the metadata set EAD, its main elements and its contribution to the development and

dissemination of research tools and finding aids on the web, allowing the enhancement of Arabic Manuscripts as part of the World documentary heritage.

**المقدمة:**

يعتبر المخطوط من بين أهم المصادر الأصيلة و النادرة التي تشهد بصدق و أمانة عن تاريخ الأمة و تراثها الفكري والعلمي والحضاري، و هو ما أدى مثلما تشير إليه الكثير من الدراسات إلى وجود تسابق كبير بين مختلف الدول على تجميع و حفظ وحماية و تحقيق أرصدتها و مجموعاتها النادرة من المخطوطات، للحفاظ على معالم و أوجه هويتها الثقافية و مرجعياتها الفكرية والحضارية في وجه العولمة الثقافية الجارفة، حيث أصبحت تسعى باستعمال كل الإمكانيات المتاحة على نشر هذه الأرصدة والتعريف بها على اوسع نطاق ممكن. و من المعروف أن شبكة الإنترنت تعد بمثابة الوعاء الأوسع الكفيل بتبليغ و التعريف بهذه الأرصدة المهمة سواء على المستوى المحلي أو العالمي. و هو ما دفع الكثير من الهيئات و المنظمات العاملة في هذا المجال إلى توظيف هذه الشبكة كقناة للتواصل الفكري و الثقافي من خلال إتاحة مخطوطاتها و مجموعاتها النادرة، مساهمة بذلك في الجهود الرامية إلى خلق محتوى رقميا يؤصل و يدعم هويتها الفكرية و الثقافية في الفضاءات الإفتراضية.

وتعتبر المعايير العالمية للوصف البيبليوغرافي المتعلقة بالمخطوطات و الوثائق الأرشيفية ذات أهمية بالغة في إتاحة وعرض هذا النوع من الوثائق عبر شبكة الإنترنت العالمية، و من بينها معايير الوصف الأرشيفي المرمز ( Encoded Archival Description)، التي تهدف إلى وضع أدوات بحث خاصة بالمخطوطات والمواد الأرشيفية قائمة على لغة الترميز (XML) و إتاحتها عبر شبكة الإنترنت بعد رقمنتها وتجهيزها، وهو ما مكن من التعريف بأرصدة هامة من المخطوطات كان يستعصى الوصول إليها والإطلاع عليها. وسنحاول من خلال ما يلي عرض فرص و إمكانيات اعتماد هذا الشكل المعياري لوصف و إتاحة المخطوطات العربية، و أهم التجارب المتعلقة بهذا المجال.

**المخطوطات العربية بين متطلبات الحفظ و الإتاحة:**

تشير بعض التقديرات إلى أن هناك ما لا يقل عن ثلاثة ملايين مخطوط عربي متواجدة بمختلف المؤسسات العلمية و الثقافية والوثائقية، و كذلك بحوزة الأفراد و العائلات في مختلف أرجاء المعمورة. غير أن أغلب هذه المخطوطات تتواجد في ظروف لا تتوافق مع متطلبات و معايير الحفظ، مما يجعلها معرضة بشكل دائم لمخاطر التلف و الضياع. أضف إلى ذلك الصعوبة الكبيرة للنفاذ إلى هذه الوثائق النادرة و الإفادة من نصوصها و محتوياتها. و على اعتبار أن الوثيقة غير المستعملة تعتبر بمثابة الوثيقة الميتة، فقد أصبح لزاما العمل على تثمين هذا التراث الوثائقي القيم و إتاحته على أوسع نطاق لإعادة إحياءه وبعثه والتعريف به. وثمة عاملين أساسيين يعيقان استخدام المخطوطات بشكل عام و المخطوطات العربية على وجه التحديد، وهما: هشاشة و حالة هذه الوثائق السيئة التي تجعلها عرضة للتلف بشكل دائم بسبب الإستعمال اليدوي الذي يتفترض أن يتناقص مع مرور الوقت بالرغم من الطلب المتزايد على هذه الوثائق. بالإضافة إلى تواجد هذه المخطوطات في أماكن و مناطق متباعدة مما يتطلب بذل جهد كبير لتحديد أماكن تواجدها و التنقل الجسدي للإفادة منها و قراءتها، في ظروف كثيرا ما تكون غير ملائمة و لا تحفز على البحث والإبداع[1]. وللحد من هذه الصعوبات، لجأت العديد من المؤسسات العلمية و الثقافية والوثائقية إلى اعتماد التكنولوجيات الجديدة للمعلومات والاتصال لمعالجة وتسيير وإتاحة هذه الوثائق، حيث تعتبر الرقمنة من بين الطرق والحلول التكنولوجية الأكثر استخداما والأكثر نجاعة لتسيير وإتاحة هذه الوثائق على أوسع نطاق ممكن، على الرغم من الإمكانيات الكبيرة والمتطلبات البشرية والفنية واللوجستيكية التي تتطلبها هذه العملية. ومن هذا المنطلق، أصبحت الكثير من التساؤلات تطرح حول طرق و كيفيات معالجة ووصف و فهرسة وإتاحة النسخ الرقمية للمخطوطات العربية، على اعتبار أن فهرسة ووصف أصول هذه الوثائق تختلف منذ حيث المبدأ والمعايير المعتمدة من نسخها الرقمية،

و على اعتبار كذلك أن متطلبات البحث والإسترجاع في البيئة الرقمية تختلف جذريا عن متطلبات هذه العملية في البيئة الورقية. و على هذا الأساس، أصبح لزاما اعتماد معايير وصف تتماشى و تتوافق مع خصوصيات و طبيعة المخطوطات، تمكن من إنتاج أدوات و وسائل بحث يسهل من خلالها البحث عن هذه المصادر الوثائقية باستعمال معايير و تقنيات بحث تتوافق معها.

## المخطوطات و إشكالية فهرستها و إتاحتها:

تعود تجربة فهرسة أرصدة المخطوطات بالمكتبات إلى أكثر من 10 قرون، حيث تشير بعض الشواهد إلى وجود فهارس خاصة بالمخطوطات التي تضمها المكتبات ترجع إلى القرن 11م[2]. حيث بذلت العديد من المكتبات جهودا كبيرة من أجل جمع و حصر و فهرسة المخطوطات التي تضمها، نذكر من بينها على سبيل المثال فهرس الكتب و المخطوطات بمكتبة Orléanais بفرنسا، الذي يعود إلى سنة 1656، الذي لا يزال محفوظا لحد الآن بهذه المكتبة، و فيما صفحة لهذا الفهرس:

كما تشير كتابات أخرى بأن أول فهرس للمخطوطات العربية المحفوظة بفرنسا يعود إلى سنة 1677، بالمكتبة الملكية الفرنسية، وتم إنجازه من طرف

المكتبي بيار دياب و هو من منطقة حلب بسوريا، و كان يعمل كمكتبي و مترجم بالقصر الملكي آنذاك[3].

وقد ارتبطت محاولات وصف و فهرسة المخطوطات في البيئة المحسبة مع ذات المحاولات المتعلقة بالوثائق الأرشيفية، حيث تعود البدايات الأولى لإعتماد معايير الوصف البيليوغرافي للمخطوطات إلى اعتماد معيار مارك (MARC)، من خلال استحداث شكل MARC :amc (Archives and Manuscripts Control) بالولايات المتحدة الأمريكية مع مطلع الثمانينات من القرن الماضي، حيث تم وصف وإدماج الكثير من المخطوطات اللاتينية في كبريات الشبكات الوثائقية، على غرار شبكة RLIN[4] و شبكة OCLC[5]. لكن اعتماد هذا الشكل المعياري لوصف الوثائق الأرشيفية و المخطوطات لم يستمر بسبب عدم توافقه مع متطلبات الوصف الأرشيفي القائم على مبدأ التسلسل الهرمي.و من ثم، بدأ التفكير في طريقة لإنشاء وسائل بحث أرشيفية محسبة قائمة على مبادئ ومواصفات الوصف الأرشيفي. مما أدى إلى ظهور مشروع معيار الوصف الأرشيفي المرمز (Encoded Archival Description) سنة 1993 على يد مجموعة من الباحثين بجامعة كاليفورنيا الأمريكية. و يهدف المشروع إلى تحقيق جملة من الأهداف:

1- القدرة على تقديم معلومات وصفية شاملة و مترابطة من خلال وسيلة البحث الأرشيفية.

2- القدرة على الحفاظ على العلاقات الهرمية المتواجدة بين مستويات الوصف الأرشيفي.

3- القدرة على تمثيل المعلومات الوصفية المتواجدة في مستوى وصفي معين و الموروثة عن مستوى وصفي آخر بهدف عدم تكرار المعلومات الوصفية.

4- القدرة على التحرك و الإنتقال داخل التركيبة المعلوماتية الهرمية لوسيلة البحث.

5- دعم آليات تكشيف و استرجاع المعلومات الأرشيفية في البيئة الشبكية.

و شهدت سنة 1998 ظهور أول نسخة رسمية للمعيار (EAD 1.0) لترميز وسائل البحث الأرشيفية بلغة SGML، كما شهدت سنة 2002 ظهور النسخة الجديدة المعدلة (EAD 2002) بلغة XML و القائمة على معيار ISAD(G)[6].[7]

**تعريف الوصف الأرشيفي المرمز:**

الوصف الأرشيفي المرمز (EAD) هو عبارة عن شكل من أشكال ما وراء البيانات التي تحدد نوع شكل الوثيقة (DTD[8]) التي يمكن بناؤها باعتماد لغة الترميز XML، و هو معيار لترميز وسائل البحث الأرشيفية سواء كانت ملفات جرد، كشافات، أدلة أو فهارس مجموعات، لوصف الأرصدة الأرشيفية و مجموعات المخطوطات و عموما كل مجموعة من الوثائق المترابطة فيما بينها بشكل هرمي، بشكل يمكن من إنشاءها و نشرها و إتاحتها عبر شبكة الإنترنت و حفظها على المدى البعيد. و من ثم، فهو يمكن من:

- إنشاء و إتاحة وسائل البحث الأرشيفية على الخط سواء في شكل مواقع منفردة أو في شكل بوابات تتيح مجموعة من الوسائل يمكن استغلالها بشكل موحد كأنها أداة بحث واحدة (Pleade).
- القيام بعملية الوصف بشكل تعاوني بين عدة مؤسسات، بحيث يمكن جمع وثائق مبعثرة في وسيلة بحث واحدة.
- تحويل وسائل البحث التقليدية إلى الشكل المحسب.
- ربط البيانات الوصفية بالنسخ الرقمية للوثائق الأصلية (إتاحة الوثيقة الرقمية و ما وراء البيانات المرتبطة بها). هذا و قد تحول المعيار من DTD إلى مخطط XML سنة 2007، مما يمكنه من التعامل مع أشكال أخرى من DTD مثل EAC[9] التي تمكن من ترميز المعلومات المتعلقة بمنتجي الوثائق الأرشيفية. و تكمن أهمية اعتماد هذا المعيار على لغة XML في كون عدم ارتباط هذه الأخيرة بأي أرضية حاسوبية أو لغة برمجة أو نظام استغلال أو أي برمجية أخرى، فضلا عن ميزتها في عرض و نقل البيانات مع الحفاظ على شكل و هيكلة هذه البيانات رغم اختلاف البيئة الحاسوبية المستعملة[10].

و يتكون معيار EAD من الناحية الهيكلية من 146 عنصرا موزعة على عدة أقسام، نورد بعضها فيما يلي:

- عناصر المعلومات الخاصة: عددها 36 عنصرا، تتعلق في مجملها بمصدر الوثيقة هوية منتجيها، بالإضافة إلى الوصف المادي و حدود الإتاحة و التبليغ و شروطهما.

- عناصر نقاط الإتاحة: عددها 12 عنصرا، تتعلق بتوفير معايير البحث وفق أسماء الأشخاص و الهيئات و المواضيع.

- عناصر الربط: عددها 16 عنصرا، تمكن من الربط بين مختلف أجزاء وسيلة البحث، بالإضافة إلى ربط عنصر الوصف بالوثيقة الرقمية المرتبطة به.

و فيما يلي نموذج لوصف رصيد من المخطوطات باستعمال معيار EAD بهيكلة لغة XML بالمكتبة الوطنية الفرنسية:

```
<archdesc>
Écrits de prisonniers, Maison d'arrêt de Blois, NAF 28461 (1-8)
        <dsc>
                <c>Escapades, NAF 28461 (1-5)
                        <c>Escapades....</c>
                        <c>Escapades, n°2 !</c>
                        <c>Escapades, n°3 !</c>
                        <c>Escapades, n°4 !</c>
                        <c>Escapadek, n°5. Atelier d'écriture</c>
                </c>
                <c>Nos pensées vagabondes, NAF 28461 (6-7)
                        <c>Édition 2005</c>
                        <c>Édition 2007</c>
                </c>
                <c>Histoire de familles, NAF 28461 (8)
                </c>

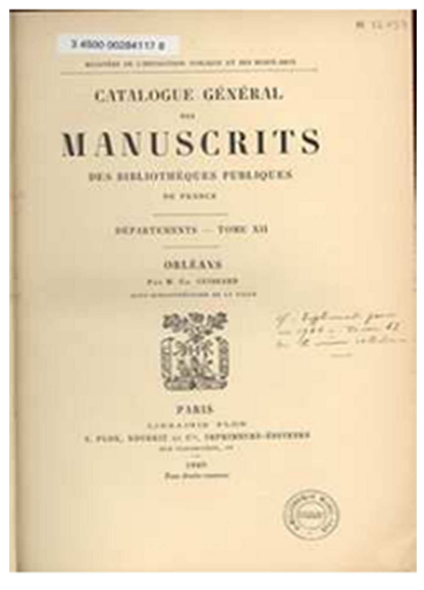
        </dsc>
</archdesc>
```

### نماذج عن فهارس مخطوطات وفق معيار EAD:

أدى عدم وجود طريقة موحدة في الوصف أدى إلى تشتت الجهود و صعوبة التعريف بأرصدة المخطوطات المتوفرة و إتاحتها عبر العالم. و هو ما أدى إلى

ظهور مبادرات لإنشاء فهارس وطنية مشتركة للمخطوطات، مثل مشروع الفهرس العام للمخطوطات المتواجدة بالمكتبات العامة الفرنسية (CGM[11]) الذي انطلق سنة 1833، والذي يضم اليوم:

- ❖ 118 مجلد.
- ❖ 300 مكتبة مشاركة في إنتاج و تغذية الفهرس.
- ❖ 700 الف صفحة، بما فيها 12600 عبارة عن كشافات.
- ❖ 182 الف بطاقة بيبليوغرافية[12].


CATALOGUE GÉNÉRAL
DES
MANUSCRITS
DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES
DE FRANCE
DÉPARTEMENTS — TOME XII
ORLÉANS
PARIS

صفحة عنوان إحدى مجلدات الفهرس العام للمخطوطات

و قد شرع في تحويل هذا الفهرس إلى صيغة EAD من طرف المكتبة الوطنية الفرنسية سنة 2003، و إتاحته على الخط سنة 2007 ضمن بوابة الفهرس المشترك الفرنسي CCFr[13]. [14]

ومن جهته، قام نيل كير Neil Ker من مكتبة المتحف البريطاني سنة 2001 بوضع شكل DTD خاص بالمخطوطات، قائم على شكل TEI DTD، و هو يضم 16 عنصرا للوصف تراعي الصفات الخاصة بالمخطوطات الأوروبية في العصور

**الوسطى، و الذي تم اعتماده من طرف مشروع MASTER لرقمنة المخطوطات اللاتينية[15]. و يمثل الجدول التالي عناصر الوصف المعتمدة من طرف هذا الشكل المعياري:**

| المخطوطات اللاتينية DTD | |
|---|---|
| La date | التاريخ |
| Le contenu | المحتوى |
| Le nombre de feuilles | عدد الأوراق |
| La foliation | الترقيم |
| Le matériel | نوع المادة |
| Dimension | الحجم |
| Picking | التخريم |
| La réglure | التسطير |
| Le feuilletage (collation) | التوريق |
| Les signatures de papier de feuille | ترقيم الصفحات و ترقيم الأوراق |
| Catchwords | الكلمات المفتاحية |
| Script | الناسخ |
| Ponctuation | التنقيط |
| Décoration | الديكور |
| Reliure | التجليد |

## المخطوطات العربية و معيار EAD:

تفتقد المخطوطات العربية كغيرها من المخطوطات الأخرى إلى طرق تصنيف و فهرسة موحدة رغم المحاولات التي حدثت في هذا المجال منذ عدة عقود. و على الرغم من المحاولات العديدة لجرد و تجميع و رقمنة التراث الكبير و الثري للمخطوطات العربية، إلا أنها لا تزال غير متاحة، بل على العكس من ذلك، فهي مهددة بخطر التلف و الزوال و تتطلب إجراءات إستعجالية للحفاظ عليها و حمايتها، فضلا على وصفها و إتاحتها على أوسع نطاق. و يوفر معيار EAD فرصا كبيرة لتحقيق ذلك خاصة من خلال اعتماد لغة XML كأداة للترميز، بسبب مرونتها و قدرتها على التعامل مع النصوص و الوثائق بمختلف اللغات.

غير أن إنشاء وسائل البحث الخاصة بالمخطوطات العربية عبر معيار EAD من طرف المؤسسات العلمية و الثقافية العربية يكاد يكون منعدما، حيث لم يسجل لحد الآن إلا مشروع واحد، و هو مشروع حوسبة و فهرسة المخطوطات التابعة لدار المخطوطات اليمنية بصنعاء تحت إشراف منظمة اليونسكو سنة 2005، و الذي تم من خلاله فهرسة آلاف المخطوطات العربية بالإضافة إلى مخطوطات أخرى باللغتين التركية الفارسية. حيث تم التعامل مع صعوبة تعامل معيار EAD مع اللغة العربية، و عدم تحكم الموظفين اليمنيين فيه، من خلال إنشاء واجهة إدخال بيانات بسيطة مكونة من مجموعة من الحقول بدعم من شركة SOLLAN[16]. التي طورت هذه الأداة و قامت بتنظيم دورات تدريبية حول كيفية استعمال المعيار وأدوات تطبيقه. مع الإشارة إلى تحويل فهرس المخطوطات العربية المحفوظة بالمكتبة الوطنية الفرنسية إلى صيغة معيار EAD، حيث تمت العملية بشكل ناجح و مكنت من إتاحة هذا الفهرس على شبكة الإنترنت عبر الموقع الإلكتروني للمكتبة بالإضافة إلى إتاحة النسخ المرقمنة للمخطوطات العربية التي يضمها هذا الفهرس.

على الرغم من ذلك، هناك من يرى بأن معيار EAD ل يتوافق بشكل تام مع متطلبات وصف المخطوطات العربية، ولا يغطي عناصر الوصف المتعلقة بالجوانب الضمنية لمحتوى المخطوط، بالإضافة إلى عناصر أخرى مثل اللون، نوع الحبر، قائمة المحتويات و التهميش. و أنه يتطلب إضافات و تعديلات جديدة لوصف و فهرسة المخطوطات العربية بشكل تام.

**الخاتمة:**

في الختام، يمكن القول بأن الصعوبات المتعلقة بإنشاء وسائل بحث قائمة على معيار EAD الذي يتطلب استعمال أدوات عمل معقدة (مثل XMetal, Oxygen). هذه الصعوبات تتناقص و تتلاشى باستمرار بفضل ظهور الجيل الجديد من برمجيات الأرشفة و تسيير المخطوطات، التي تمكن من إنشاء هذه الوسائل و إتاحتها على الخط بسهولة متناهية. مثل برمجية ICA ATOM التي يدعمها المجلس العالمي للأرشيف، و التي تمكن من إدخال البيانات مرة واحدة و الحصول على مخرجات في أشكال مختلفة ( EAD, METS, S=MOD)، فضلا على كونها برمجية حرة، مجانية و تتعامل مع اللغة العربية، و هو ما يستدعي ضرورة أن تستثمر الجهات و المنظمات العربية المهتمة بشأن المخطوطات العربية و تثمينها و إتاحتها، في توفير هذه الوسائل و التقنيات على أوسع نطاق، و العمل على تكييف معايير الوصف التي تدعمها مع متطلبات المخطوطات العربية بهدف حفظ و حماية هذا التراث الوثائقي القيم و التعريف به.

**الهوامش:**

1. Mohammed Ourabah Soualah, Mohamed Hassoun. Which Metadata for Ancient Arabic Manuscripts Cataloguing?. Proc. Int'l Conf. on Dublin Core and Metadata Applications. Paris. 2011.
2. Vincent Boulet, Françoise Leresch. Informatiser la description des archives et des manuscrits : Formation pour les Pôles associés. Paris. 17-18 novembre 2010.
3. Baron De Slane. Catalogue des manuscrits arabes. Paris: BNF. [06/12/2014]. [En ligne]:
4. https://archive.org/stream/cataloguearabes00bibluoft/cataloguearabes00bibluoft_djvu.txt
5. Research Library and Information Network.
6. Online Computer Library Center.
7. International Standard for Archival Description.
8. Delamarre Aurélie. Which cataloguing for the contemporaneous manuscripts? Mémoire d'étude – DCB 2004. P. 123.
9. Document Type Definition.
10. Encoded Archival Context.
11. Opcit. P. 125.
12. Catalogue Général des Manuscrits.
13. Vincent Boulet, Françoise Leresch. Opcit.
14. Catalogue Collectif Français.
15. Plazannet Fabien. Le Catalogue général des manuscrits des bibliothèques publiques de France : La conversion rétrospective. BBF, 2003, n° 5, p. 74-78.
16. Delaveau Martine , Sordet Yann , Westeel Isabelle. Penser le catalogage du livre ancien à l'âge du numérique . BBF, 2005, n° 4, p. 52-61
17. Guesdon Marie-Geneviève , Rodriguez Nathalie. Les manuscrits arabes, turcs et persans à la bibliothèque interuniversitaire des langues orientales – MELCOM 27, Alexandrie – May 2005.

# خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية

**أ.د.وهيبة غرارمي**

**أستاذة بقسم علم المكتبات جامعة الجزائر2**

**المستخلص:**

**هذه الدراسة تتضمن الكشف عن خدمات المعلومات المتوفرة في مكتباتنا الجامعية ، ونخص بالذكر الخدمات الرقمية التي من خلالها يمكن استغلال الموارد الالكترونية للمكتبة عن بعد.**

**وعلى اثر ذلك، سنحاول استقصاء أكبر قدر ممكن من المكتبات الجامعية الجزائرية، لا سيما منها التي انضمت في وقت ما الى مشروع الشبكة الجهوية للمكتبات الجامعية ،RIBU أو التي على الأقل تملك موقعا الكترونيا تعرض فيه خدماتها الرقمية عبر الانترنت ، كالفهرس العام للمكتبة، أو الدخول على قواعد البيانات التي بحوزة المكتبة، أو الإفادة من الخدمات المرجعية بالشكل الالكتروني.**

**وستعمد الدراسة إلى مقارنة بين الخدمات الرقمية المتوفرة بالمكتبات الجامعية الجزائرية وما ينبغي أن تكون عليه وفق متطلبات المعايير الدولية المعمول بها في مجال التخصص في محاولة منا لتقييم الوضع من جوانب متعددة، نذكر منها: الشكل، الكم، النوع، مستوى الخدمة,...الخ.**

**<u>الكلمات المفتاحية:</u>**

**الخدمات الرقمية - المكتبات الجامعية - شبكة RIBU - الجزائر - المعايير الدولية.**

**<u>Résumé :</u>**

Cette étude portera sur les services d'information de nos bibliothèques universitaires notamment à l'ère numérique pour une meilleure exploitation à distance des ressources électroniques.

En partie pratique, on tente dévoiler la nature des services d'information offerts par les bibliothèques universitaires, y compris

celles qui apparti-ennent au réseau algérien RIBU à travers leurs sites web sur internet.

Le but est d'en faire une comparaison à la lumière des normes AFLI, qui de leur tour sont issues des normes internationales de l'IFLA.

**Mots clés** : Services d'information - Bibliothèques universitaires - Réseau RIBU - Algérie - Normes AFLI & IFLA.

**مقدمة:**

**في عصر المعلومات تغيرت فلسفة المكتبات تغيرا جذريا، بحيث لم تعد المكتبة تنتظر من يأتيها ليستفيد من خدماتها، بل اصبحت هي من يسعى جاهدا للوصول الى المستفيد حيث ما كان ووقت ما شاء لتقدم له خدماتها دون قيد من الزمان أو المكان ودون أن تكلفه عناء التنقل الى مقرها، فشبكة المعلومات العالمية تكفيه هذا العناء، انه التحدي الأكبر الذي يفرضه الانترنت على الواقع فرضا لا مجال فيه للعزوف او التخلف، وهو الضرورة التي مجال فيها للخيار أو التردد، انه الواقع الذي تواجهه اليوم مكتباتنا على اختلاف انواعها وأشكالها، لا سيما منها المكتبات الجامعية.**

**إشكالية البحث: التساؤلات التي على أساسها يقوم هذا البحث المتواضع هي ثلاث:**

1. **ما نوع الخدمات المكتبية التي أفرزها التطور التكنولوجي في مجال المعلومات والاتصالات؟**
2. **ما نوع الخدمات الرقمية التي تنص عليه المعايير العربية المستمدة من المعايير الدولية ؟**
3. **ما هي الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية الجزائرية لمستفيديها عبر مواقع الانترنت؟**

**حدود البحث:** الدراسة الميدانية تناولت مكتبات الجامعات الجزائرية (وليس المدارس العليا والوطنية) والتي تعرض خدماتها على مواقعها بشبكة الانترنت، وهي نوعان:

- المكتبات الجامعية التي تنتمي الى الشبكة الجهوية للمكتبات الجامعية RIBU
- المكتبات الجامعية التي لا تنتمي الى الشبكة الجهوية للمكتبات الجامعية RIBU

كما أن المكتبات الجامعية محور الدراسة هي فقط التي لديها موقع على الانترنت ، أما المكتبات التي ليس لها موقع على الانترنت فهي مستثناة و ان كانت محوسبة أو رقمية.

**أجزاء البحث:** تناول البحث ثلاثة أجزاء رئيسية، هي كالآتي:

**1.خدمات المعلومات الرقمية وفق المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية 1:**

باعتبارها مرجعا معتمدا بمختلف المكتبات الجامعية العربية ، وهذه المعايير التي أعدها اتحاد الأفلي 1 العربي هي الأخرى مستمدة من معايير الافلا 1 العالمية.

**2. خدمات المعلومات الضرورية في البيئة الجامعية:**

وذلك بالاستناد الى جانبية أساييين ومتلازمين في مجال المكتبات، وهما:

- جانب الدراسات النظرية في ادب المكتبات،
- جانب التطبيقات العملية في ميدان المكتبات.

**3. خدمات المعلومات المتوفرة بالمكتبات الجامعية الجزائرية:**

وهي تضم خدمات المكتبات الجامعية الجزائريةالتي لديها موقع على شبكة الانترنت ، سواء كانت:

تعمل بشكل تعاوني ضمن شبكة المعلومات الجامعية RIBU1

- أو تعمل بشكل انفرادي وباستقلالية تامة.

ثم في الأخير تم عرض النتائج التي تم استخلاصها على ضوء ما تقدم من معلومات وبناء على مقارنة الموجود في واقع المكتبات الجامعية الجزائرية من خدمات مع ما يفترض أن تكون عليه الحال اما استنادا لأدبيات الموضوع وما تقتضيه الضرورة العملية أو ما جاءت به المعايير الدولية والعربية كمرجعية موضوعية.

**1. خدمات المعلومات الرقمية وفق المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية:**

أحصى المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية عددا من الخدمات وردت كالتالي 1:

- **خدمات الاتصال بشبكة الانترنت:** على مستوى المبنى (سلكية ولاسلكية)
- **خدمات البريد الالكتروني** لمنسوبي الجامعة تحت ادارة واشراف المكتبة.
- **خدمات الاعارة الداخلية للحاسبات** المحمولة أو اللوحية.
- **خدمة الاعارة الداخلية للكاميرا الرقمية.**
- **الخدمة المرجعية الرقمية** (الرد على الاستفسارات عبر قنوات الاتصال الرقمي):
  - o عن طريق البريد الالكتروني E .mail
  - o عن طريق مجموعة من الأسئلة والأجوبة المحددة مسبقا FAQ
  - o عن طريق الروابط للمجموعات المرجعية RSS
  - o الاتصال التفاعلي بالصورة والصورة والصوت في ساعات محددة CHAT
- **البحث في قواعد البيانات:**
  - o الاتاحة من داخل المكتبة
  - o الاتاحة من خارج المكتبة وفق شروط معينة
  - o الاتاحة لقواعد بيانات ببليوغرافية عالمية
  - o الاتاحة لقواعد بيانات نصوص كاملة عالمية
  - o الاتاحة لقواعد بيانات ببليوغرافية عربية

- o الاتاحة لقواعد بيانات نصوص كاملة عربية
- o الاتاحة لقواعد بيانات مفتوحة المصدر (بالمجان)

- **البث الانتقائي للمعلومات:**
  - o الاحتفاظ بملفات يتم تحديثها أولا بأول ببيانات عن المستفيدين تعكس الاهتمامات البحثية والتعليمية.
  - o الحرص على المضاهاة الدورية للإضافات الجديدة من مصادر المعلومات وملف المستفيدين
  - o التواصل المستمر مع مجتمع المستفيدين للتعريف بمصادر المعلومات ذات الصلة أو موقع الاهتمام.
- **الاذاعة الالكترونية لأبرز الأخبار والأحداث بالمكتبة:**
  - o ادارة وتنظيم الخدمة من خلال موقع المكتبة على الانترنت
  - o تتضمن الخدمة كافة الأنشطة من محاضرات وندوات وغيرها يتم بثها على مدار الساعة
  - o تضع المكتبة الخطط المستقبلية لمواكبة التطبيقات الحديثة في مجال بث المحتوى المسموع والمرئي.
- **المسح الرقمي لمصادر المعلومات التقليدية:**
  - o معمل مجهز بالأفراد والأجهزة لعمل المسح الرقمي للمصادر
  - o سياسة للتحول الالكتروني أو رقمنة مجموعات المكتبة
  - o اتاحة المكتبات الرقمية والارشيفات والمستودعات الرقمية
  - o سياسة لخدمة مرافق الجامعة ووحداتها الأخرى في مشروعات التحول الالكتروني.

### 2. خدمات المعلومات الضرورية في البيئة الجامعية:

أحصت الدراسة التي بين أيدينا عددا من الخدمات التي تعتبر الأكثر تداولا في وسط المكتبات الجامعية ، والتي تم اختيارها من أجل قياس مدى توفرها

بالمكتبات الجامعية الجزائرية، حيث أن عددا معتبرا منها سبق ذكره في المعيار العربي، الا أننا أدمجنا بعض الخدمات وأوجزناها فيما يلي:

1. **موقع المكتبة:** يضم عددا من البيانات ، نخص بالذكر:

- تقديم المكتبة
- اجراءات التسجيل
- مواعيد فتح المكتبة
- مصالح المكتبة
- للاتصال بالمكتبة

2. **فهرس المكتبة:**

يقصد به الفهرس المباشر الموجود على الخط لجمهور المستفيدين أي OPAC تعد الفهارس بمختلف أشكالها وأنواعها الوسيلة الوحيدة لمعرفة ما تقتنيه المكتبة من مصادر المعلومات وقد اتجهت معظم المكتبات إلى تحويل هذه الفهارس من الطريقة اليدوية التقليدية إلى الطريقة الآلية وإتاحتها للمستفيدين عبر شبكة المعلومات الدولية الانترنت.

ويمكن القول أن صورة المكتبة تكمن في فهرسها، فهو الواجهة التي يتعامل معها رواد المكتبة أو زوارها على الموقع بالشبكة.

3. **الخدمة المرجعية:**"المقصود بها هي كافة الأسئلة والاستفسارات التي ترد إلى قسم المراجع من قبل الرواد والباحثين" 1، ويكون التواصل بين المكتبي والمستفيد بطرق عديدة:

- o عن طريق البريد الالكتروني E .mail
- o عن طريق مجموعة من الأسئلة والأجوبة المحددة مسبقا FAQ
- o الاتصال التفاعلي بالصورة والصوت في ساعات محددة CHAT

4. **مصادر المعلومات الالكترونية:**

تضم مختلف مصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة سواء :

على الخط: من خلال الاتصال بشبكة الانترنت

خارج الخط: من خلال استخدام الأقراص الضوئيةCD التي تشمل:

- الكتب الاكترونية
- القواميس والموسوعات الالكترونية
- الأدلة...

5. **البحث في قواعد البيانات** : سواء منها:

- الداخلية الخاصة بالمكتبة:
- المحلية أو الخارجية (العربية او العالمية) التي تشترك فيها المكتبة
- المفتوحة المصدر ( اي المجانية)

6. **خدمة الاحاطة الجارية:** وهى إحاطة المستفيد بكل ما يستجد من أوعية معلومات جديدة وصلت المكتبة ايضاً إعلام المستفيد بكل ما يستجد من أنشطة المكتبة ومركز المعلومات. كما يمكن إحاطة المستفيد بمستجدات المكتبة من مصادر متعددة:

- o موقع المكتبة
- o مواقع التواصل الاجتماعي facebook, twitter, Youtube, wikipédia, blogs
- o الخلاصات السريعة fils RSS

7. **البث الانتقائي للمعلومات:**

من أهم تطبيقات وخدمات الانترنت وهى إحاطة المشترك في هذه القائمة بكل مايستجد في المجموعة التي يشترك فيها من خلال البريد الالكتروني ويمكن للمكتبة من حصر عناوين البريد الالكتروني الخاصة بالمستفيدين وإعدادها في شكل قوائم حتى يتسنى لها من إرسال كل مايستجد في المكتبة من أعمال وأنشطة على شكل قوائم بريدية بواسطة البريد الالكتروني. 1

والخلاصات السريعة fils RSS لها دور كبير في افادة المستفيد بالمعلومات التي تهخص اهتماماته ، وبشكل دوري ومنتظم، دون اللجوء الى الدخول على المواقع التي يحتاجها في كل مرة.

8. **الاعارة**: بمستوياتها المختلفة:

- o الاعارة الداخلية
- o الاعارة الالخارجية
- o الاعارة بين المكتبات

9. **دليل المواقع**: وهو عبارة عن دليل للمواقع المتاحة على الانترنت وعادة يرتب هذا الدليل موضوعياً ويهدف هذا الدليل إلى توفير مجموعة كبيرة من المواقع المنتقاة بدقة بغرض إفادة المستفيد. وتهدف هذه الخدمة الى:

- توجيه المستفيد إلى مواقع متميزة مثل المواقع المرجعية كالموسوعات ودوائر المعارف والقواميس والمعاجم والأدلة والإحصائيات ومحركات البحث.
- توفير الوقت للمستفيد وإعفائه من مشقة البحث.
- الحد من كثرة الاستفسارات من قبل المستفيدين للمكتبة.

يمكن اعتماد هذا الدليل نقطة انطلاق للبحث عن المعلومات من قبل المستفيد.

ويمكن أن يحتوى هذا الدليل على مجموعة عريضة ومتنوعة من المواقع والصفحات المتاحة على الانترنت في مجالات مختلفة [1]

10. **المشاركة في تنمية الرصيد:**

ويكون ذلك بالطرق التالية:

- o اقتراح كتاب
- o اقتراح مصدر الكتروني: على الخط أو خارج الخط
- o الابلاغ عن مواقع مفتوحة المصدر يمكن اضافتها.

## 3. خدمات المعلومات المتوفرة بالمكتبات الجامعية الجزائرية:

شملت الدراسة التي بين أيدينا مسحا شاملا للمكتبات الجامعية الجزائرية المتواجدة على شبكة الانترنت، أي التي لديها موقعا على الانترنت، وقد ميزنا في مسحنا هذا بين نوعين من المكتبات الجامعية:

1. مكتبات تنتمي الى شبكة RIBU: باعتبارها كانت السباقة للعمل فب الفضاء الرقمي الشبكي.

2. **مكتبات لا تنتمي الى شبكة RIBU : من أجل عرض مختلف التجارب على التراب الوطني، واختيارها كان على حسب تواجدها على شبكة الانترنت.**

**المكتبات الجامعية التي تنتمي الى شبكة RIBU:** نذكر منها:

1. **جامعة الجزائر 1 يوسف بن خدة**
2. **جامعة العلوم و التكنولوجيا هواري بومدين باب الزوار**
3. **جامعة محمد بوقرة بومرداس**
4. **جامعة بجاية**
5. **جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل**
6. **جامعة مولود معمري :تيزي وزو**
7. **جامعة البليدة**

**ملاحظة: من ضمن أعضاء شبكة RIBU تم استثناء كل من:**

- **مكتبة cerist باعتبارها ليست مكتبة جامعية**
- **مكتبة المدرسة الوطنية للادارة**
- **مكتبة المدرسة متعددة التقنيات –الحراش-**

**باعتبارهما مكتبات مدارس وليس جامعات مثلما حددته الدراسة مسبقا.**

**المكتبات الجامعية التي لا تنتمي الى شبكة RIBU:** نذكر منها:

1. **جامعة باتنة**
2. **جامعة بسكرة**
3. **جامعة الجلفة**
4. **جامعة الشلف**
5. **جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الاسلامية قسنطينة**
6. **جامعة قسنطينة 2**

7. جامعة 8ماي 1945قالمة

8. جامعة قاصدي مرباح ورقلة

9. جامعة مستغانم

10. جامعة فرحات عباس سطيف

11. جامعة تلمسان

أما بالنسبة للخدمات الرقمية المتواجدة بهذه المكتبات، فنستعرضها من خلال الجداول التالية التي جمعنا فيها الخدمات الخاصة بكل مكتبة جامعية:

### 1. جامعة الجزائر 1 يوسف بن خدة

الموقع الالكتروني:http://bu.univ-alger.dz/buarabe/index.php#content

| الخدمات | الموقع الخاص بالخدمة |
|---|---|
| موقع المكتبة على الخريطة | http://bu.univ-alger.dz/buarabe/index.php?option=com_content&view=article&id=36&Itemid=117 |
| التسجيل بالمكتبة الجامعية | http://bu.univ-alger.dz/buarabe/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=118 |
| أوقات العمل | http://bu.univ-alger.dz/buarabe/index.php?option=com_content&view=article&id=11&Itemid=120 |
| النظام الداخلي للمكتبة | http://bu.univ-alger.dz/buarabe/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=119 |
| الاعارة بين المكتبات | http://bu.univ-alger.dz/buarabe/index.php?option=com_content&view=article&id=35&Itemid=125 |
| البحث البيليوغرافي | http://bu.univ-alger.dz/buarabe/index.php?option=com_content&view=article&id=22&Itemid=27 |

## 2. جامعة محمد بوقرة بومرداس

الموقع الالكتروني: http://www.univ-boumerdes.dz/

| الخدمات | الموقع الخاص بالخدمة | الملاحظة |
| --- | --- | --- |
| الانتاج العلمي للجامعة Documentation en ligne | http://dlibrary.umbb.dz:8080/jspui/community-list | عملي |
| Le catalogue collectif de l'UMBB | http://catalogue.umbb.dz/bu2/ | عملي |
| التسجيل المباشر | http://bu.umbb.dz/index.php/inscription | عملي |
| خريطة الموقع | http://bu.umbb.dz/index.php/2013-05-06-09-01-37/plan | عملي |
| مواعيد الفتح والاغلاق | http://bu.umbb.dz/index.php/2013-05-06-09-01-37/horaires | عملي |
| Documentation en ligne | https://www.sndl.cerist.dz/ | عملي |

## 3. جامعة العلوم و التكنولوجيا هواري بومدين باب الزوار

الموقع الالكتروني: http://www.usthb.dz/bu/buarab/

| الخدمات | الموقع الخاص بالخدمة | الملاحظة |
| --- | --- | --- |
| فهرس Ribu | | |
| فهرس مكتبة الجامعة | http://193.194.89.11/cataloguebuusthb/ | عملي |
| فهرس الأطروحات | http://193.194.89.11/cataloguetheseusthb/ | عملي |
| فهرس الثقافة العامة | http://www.usthb.dz/bu/buarab/spip.php?article35 | Site en construction |
| فهرس الكليات | http://www.usthb.dz/bu/buarab/spip.php?article34 | |
| الفهارس عالمية | http://www.usthb.dz/bu/buarab/spip.php?article36 | Site en construction |
| خدمة :اقترح كتاب | http://www.usthb.dz/bu/buarab/spip.php?article27 | Site en construction |
| احصائيات | http://www.usthb.dz/bu/buarab/spip.php?article40 | عملي |

| | |
|---|---|
| Mot(s) du titre | |
| Mot(s) auteur | |
| Mot(s) sujet | |
| AR | Rechercher Recherche avancée |



مثال لبطاقة الفهرس.

**فهرس الكليات:**

**فهرس مكتبة كلية الكيمياء**
**فهرس مكتبة كلية إلكترونيك و الإعلام الآلي**
**فهرس مكتبة كلية الهندسة المدنية**
**فهرس مكتبة كلية الهندسة مكانيك و الهندسة طرق**
**فهرس مكتبة كلية الرياضيات**
**فهرس مكتبة كلية الفيزياء**
**فهرس مكتبة كلية البيولوجي**
**فهرس مكتبة كلية العلوم الأرضية**

### 4. جامعة بجاية

الموقع الالكتروني: http://www.univ-bejaia.dz/

| الخدمات | الموقع الخاص بالخدمة |
|---|---|
| | |
| فهرس المكتبة | http://recherche.univ-bejaia.dz/index.php/catalogue.html |
| النظام الداخلي | http://recherche.univ-bejaia.dz/index.php/reglement.html |
| الفهرس المشترك | http://recherche.univ-bejaia.dz/index.php/catalogue-collectif.html |

| | |
|---|---|
| الخدمات | http://recherche.univ-bejaia.dz/index.php/services.html |
| الهيكلة | http://recherche.univ-bejaia.dz/index.php/infrastructure-et-ressources.html |
| الاشتراك على الخط | http://recherche.univ-bejaia.dz/index.php/abonnement-en-ligne/34-abonnement-en-ligne.html |

### 5. جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل

الموقع الالكتروني: http://www.univ-jijel.dz/?lang=fr

| الخدمات | الموقع الخاص بالخدمة |
|---|---|
| لا يوجد خدمات1 | / |

### 6. جامعة البليدة

الموقع الالكتروني http://buc.univ-blida.dz/accueil.html

| الخدمات | الموقع الخاص بالخدمة |
|---|---|
| لا يوجد خدمات1 | / |

### 7. جامعة مولود معمري :تيزي وزو

الموقع الالكتروني: http://www.ummto.dz/

| الخدمات | الموقع الخاص بالخدمة | الملاحظة |
|---|---|---|
| فهرس Ribu | http://www.catalogue-centre.arn.dz/ | |
| فهرس مكتبة الجامعة | http://bummto.ummto.dz/opac/ | |
| فهرس الكليات | http://www.ummto.dz/buummto/facultes.htm | |
| الاعارة | http://www.ummto.dz/buummto/pret.htm | |
| النظام الداخلي | http://www.ummto.dz/buummto/reglement.htm | |

| | | |
|---|---|---|
| شروط التسجيل | http://www.ummto.dz/buummto/conditionacces.htm | عملي |
| الاحصائيات | http://www.ummto.dz/buummto/statistique.htm | عملي |
| الاقتراحات | http://www.ummto.dz/buummto/suggestions.htm | عملي |
| Le catalogue du Système Universitaire de Documentation | http://www.sudoc.abes.fr/ | |
| catalogue BNF | http://catalogue.bnf.fr/jsp/recherchemots_simple | عملي |
| Le catalogue de la bibliothèque de IDEO (Egypte) | http://alkindi.ideo-cairo.org/controller.php?action=SearchIndex | عملي |

### 8. جامعة باتنة

موقع المكتبة: http://bibliotheque.univ-batna.dz/

| الخدمات | الموقع الخاص بالخدمة |
|---|---|
| تقديم المكتبة | http://bibliotheque.univ-batna.dz/index.php?option=com_content&view=article&id=31&Itemid=223 |
| التنظيم | http://bibliotheque.univ-batna.dz/index.php?option=com_content&view=article&id=115&Itemid=225 |
| المتعاملين | http://bibliotheque.univ-batna.dz/index.php?option=com_content&view=article&id=107&Itemid=211 |
| الاتصال | http://bibliotheque.univ-batna.dz/index.php?option=com_content&view=article&id=120&Itemid=229 |

## 9.جامعة بسكرة

الموقع الالكتروني:http://www.univ-biskra.dz

| الخدمات | الموقع الخاص بالخدمة |
|---|---|
| نظام المعلومات على الخط SNDL | http://www.univ-biskra.dz/fac/fst/biblio/opac_css/index.php?lvl=infopages&pagesid=45 |

## 10.جامعة الجلفة

الموقع الالكتروني:http://www.univ-djelfa.dz

| الخدمات | الموقع الخاص بالخدمة |
|---|---|
| العمليات الفنية في المكتبة | http://www.univ-djelfa.dz/ar/index.php/2012-11-20-14-45-45/2012-11-20-14-46-46 |
| التسجيل بالمكتبة | نفس الموقع |
| رواد المكتبة | نفس الموقع |
| رصيد المكتبة | نفس الموقع |
| خدمات المكتبة | نفس الموقع |
| مصالح المكتبة المركزية | نفس الموقع |
| القانون الداخلي للمكتبة | نفس الموقع |

## 11. جامعة الشلف

الموقع الالكتروني:http://www.univ-chlef.dz

| الخدمات | الموقع الخاص بالخدمة |
|---|---|
| تقديم المكنبة | http://www.univ-chlef.dz/uhbc/index.php/bibliotheque-universitaire |
| معلومات عملية | http://www.univ-chlef.dz/uhbc/index.php/infos-pratiques |
| رصيد المكتبة | http://www.univ-chlef.dz/uhbc/index.php/fonds-documentaire |
| للاتصال | http://www.univ-chlef.dz/uhbc/index.php/contact |

## 12. جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الاسلامية قسنطينة

الموقع الالكتروني:http://www.univ-emir.dz/

| الخدمات | الموقع الخاص بالخدمة |
|---|---|
| خدمات المكتبة | http://www.univ-emir.dz/bib/bibindex6.php |
| المكتبة الرقمية | http://www.univ-emir.dz/bib/bibindex11.php |
| الفهرس الالكتروني اخر المقتنيات | http://80.249.68.13/ |

## 13. جامعة قسنطينة 2

الموقع الالكتروني:http://www.univ-constantine2.dz/

| الخدمات | الموقع الخاص بالخدمة |
|---|---|
| الاعارة | http://www.univ-constantine2.dz/bibliotheque/bibliotheque-ntic/ |
| الفهرسة | http://www.univ-constantine2.dz/bibliotheque/bibliotheque-ntic/ |
| خدمة الاحاطة الجارية | http://www.univ-constantine2.dz/bibliotheque/bibliotheque-ntic/ |
| فاعة المطالعة | http://www.univ-constantine2.dz/bibliotheque/bibliotheque-ntic/ |
| قاعة الانترنت | http://www.univ-constantine2.dz/bibliotheque/bibliotheque-ntic/ |
| الاحصائيات | http://www.univ-constantine2.dz/bibliotheque/bibliotheque-ntic/ |
| أوقات العمل | http://www.univ-constantine2.dz/bibliotheque/bibliotheque-ntic/ |

### 14. جامعة 8 ماي 1945قالمة

الموقع الالكتروني: http://www.univ-guelma.dz/

الموقع الخاص بالمكتبة: http://www.univ-guelma.dz/bibliotheque/bibliotheque.asp

| الخدمات | الموقع الخاص بالخدمة |
|---|---|
| رصيد المكتبة | http://www.univ-guelma.dz/bibliotheque/fond.asp |
| تقديم المكتبة | http://www.univ-guelma.dz/bibliotheque/bibliotheque.asp |

### 15. جامعة قاصدي مرباح ورقلة

الموقع الالكتروني: http://www.univ-ouargla.dz/index.php/fr/

| الخدمات | الموقع الخاص بالخدمة |
|---|---|
| تقديم المكتبة<br>مواعيد الفتح والاغلاق<br>.................................... | http://bu.univ-ouargla.dz/ |

### 16. جامعة مستغانم

| الخدمات | الموقع الخاص بالخدمة |
|---|---|
| تقديم المكتبة | http://www.univ-mosta.dz/index.php?option=com_content&view=article&id=70&Itemid=54 |

## 17. جامعة فرحات عباس سطيف

الموقع الالكتروني: http://www.univ-setif.dz/

| الخدمات | الموقع الخاص بالخدمة |
| --- | --- |
| خريطة الموقع | http://biblio.univ-setif.dz/index.php/plan-du-site |
| الفهرس الالي | http://catalogue-biblio.univ-setif.dz/opac/ |
| الاقتناء | http://biblio.univ-setif.dz/index.php/services/acquisitions |
| البحث الببليوغرافي | http://biblio.univ-setif.dz/index.php/services/recherche-bibliographique |
| قواعد البيانات | http://biblio.univ-setif.dz/index.php/fonds-documentaire/les-bases-de-donnees-et-les-abstracts-et-full-text |
| رصيد المكتبة | http://biblio.univ-setif.dz/index.php/fonds-documentaire |
| قائمة الكتب | http://biblio.univ-setif.dz/index.php/liste-des-ouvrages |
| النظام الداخلي | http://biblio.univ-setif.dz/index.php/reglement-interieur |
| البنية التحتية | http://biblio.univ-setif.dz/index.php/infrastructures |

## 18. جامعة تلمسان

الموقع الالكتروني: http://bu.univ-tlemcen.dz/

| الخدمات | الموقع الخاص بالخدمة |
| --- | --- |
| الفهرس على الخط | http://bibfac.univ-tlemcen.dz/bibcentrale/opac_css/ |
| النظام الداخلي للمكتبة | http://bu.univ-tlemcen.dz/spip.php?rubrique3 |
| الدوريات على الخط | http://bu.univ-tlemcen.dz/spip.php?rubrique5 |

**نتائج الدراسة:**

**من خلال ما سبق عرضه، يمكننا استنتاج ما يلي:**

**1. موقع المكتبة:**

**1. ليس هناك تقيد بتصميم شامل لموقع المكتبة، لا يشترط ان يكون موحدا، لكن على الأقل يضم المعلومات الضرورية الخاصة بالتعريف بالمكتبة، وبنشأتها ، ومصالحها، ونظامها الداخلي وكيفية الاتصال بها.**

**2. ضف الى ذلك أن المكتبات الجامعية لا تحوي جميعها مواقعا لمكتباتها، خاصة اذا علمنا أن عدد الجامعات الجزائرية يتعدى المائة( ما بين جامعة ومركز جامعي ومدرسة عليا ومدرسة وطنية) ، فالعدد الذي تم العثور عليه يعد قليلا جدا بالنسبة للمجموع العام للجامعات.**

**3. لا يوجد بوابة للمكتبات الجامعية يمكن من خلالها الدخول على مختلف المكتبات الجامعية، ما عدا مكتبات RIBU التي يمكن الدخول عليها من موقع واحد هو موقع الشبكة 1أو موقع cerist1**

**2. فهرس المكتبة:**

1. **معظم المكتبات قيد الدراسة تنشر فهرسها على صفحة موقعها على الانترنت.**
2. **ليست جميع الفهارس عملية، منها ما هو موجود على الموقع لكن يتعذر الدخول فيه.**
3. **بعض المكتبات تنشر حتى فهارس مكتبات أخرى لها شهرة عالمية.**

**3.الخدمة المرجعية:**

1. **معظم الحالات لديها بريد الكتروني لكنه لا يستخدم في الخدمة المرجعية .**
2. **لا يوجد قائمة للأسئلة المتكررة FAQ بأي موقع .**

3. ليس هناك استغلال لمواقع التواصل الاجتماعي ( المجانية) لتعزيز الخدمة المرجعية للمكتبة.

بالرغم من أن شبكة RIBU تتيح فضاء للحوار التفاعلي عبر Forum-Ribu مثلما تم التعرض إليه بالتفصيل فيما سبق من كتابات 1، إلا أنه يظل بدون فاعلية تذكر.

4. مصادر المعلومات الالكترونية:

1. عدد قليل من المكتبات الجامعية يدعو لمثل هذه الخدمة.
2. أغلب المكتبات الجامعية لديها مختلف المصادر الالكترونية لكن لا تحسن استغلالها عن بعد.
3. غياب استغلال المصادر الالكترونية على توفرها بالمكتبة يعكس عجز المكتبة في التسيير.

5.البحث في قواعد البيانات :

1. معظم المكتبات تعلن عن أسماء قواعد البيانات التي تشترك فيها ، لكن لا توفر إمكانية الدخول على قواعد البيانات من موقع المكتبة الجامعية.
2. بعض المكتبات لديها قواعد بيانات لكن لا تشير اليها اطلاقا في موقع المكتبة ولا تعلن عنها يعلم بها الرواد وزوار الموقع وفي هذا تفويت لفرصة الاشهار من على الموقع مباشرة.
3. المكتبات التي تتيح امكانية استغلال المصادر الاكترونية تضع اجراءات أمنية صارمة للدخول (التسجيل بالمكتبة، إذن بالاستخدام، كلمة المرور..)

6. خدمة الاحاطة الجارية:

1. لا يوجد استغلال لخدمات الواب 2.0 ، لا سيما ما تعلق منها باستخدام خلاصات Fils RSS

2. كما أن التواصل عبر الشبكات الاجتماعية غائب تماما لاعلام المستفيدين بما هو جديد.
3. حتى صفحات موقع المكتبة الجامعية لا تستغل للاحاطة الجارية.

7. البث الانتقائي للمعلومات:

1. غياب القوائم البريدية للتعامل مع فئة المستفيدين بشكل فاعل وفعال.
2. انعدام وجود فكرة التعامل مع ملفات المستفيدين كل حسب اختصاصه لتزويده بما يهمه وحده.
3. غياب استغلال خلاصات RSS لما قد توفره من مزايا عديدة في البث الانتقائي للمعلومات.

8. الاعارة:

بالرغم من وجود ثلاثة أنواع من الإعارة ، الا أنها لا تعمل بتاتا في البيئة الرقمية، سواء:

1. الإعارة الداخلية: موجودة فقط بالنمط التقليدي
2. الإعارة الخارجية: لا يمكن التعامل بغير مبدأ "التسليم باليد"
3. الإعارة بين المكتبات: التي لا يوجد لها تطبيق في الواقع.

9. دليل المواقع:

1. كثير من المكتبات نجدها تضع عددا من المواقع الأخرى على صفحة موقعها.
2. البعض الآخر لا يقوم بمثل هذه الخدمة بالرغم من أهميتها في استكمال نقص المكتبة.
3. بعض المواقع في الدليل لا يمكن الدخول إليها وتحتاج الى تحيين مستمر في عناوينها.

10. المشاركة في تنمية الرصيد:

1. لا يوجد خانات مخصصة لاقتراح كتب للمكتبة.

2. لا يوجد أيضا إمكانية لاستقبال اقتراحات لمصادر الكترونية يمكن إفادة المكتبة بها.

3. لا مجال لإشراك المتخصصين في مختلف العلوم لاقتراح مصادر مجانية مفتوحة المصدر يستفيد منها الجميع وقد تغطي النقص الفضيع في مجموعات مكتباتنا لا سيما الحديث منها.

وغياب مثل هذا العنصر في العمل المكتبي يعني المساهمة في تعطيل المبدأ الخامس من مبادئ المكتبة التي جاء بها رانجاناتان و لذي ينص فيها على أن " المكتبة كائن نام" .

وبتعطيل هذا المبدأ، يزول العجب لمعرفة السبب، سبب المشاكل التي تتخبط فيها معظم مكتباتنا التي تفوت عليها فرص التطور التكنولوجي لتطوير خدماتها ومسايرة جيل سينشأ ، مكره لا بطل، ومضطر غير مخير للتحدث بلغة عصره، الكمبيوتر والانترنت، فإما أن تتهيأ مكتباتنا لمثل هذا الجيل بما يوافقه من خدمات رقمية ومتطلبات عصرية ذات التطور السريع و المتلاحق أو تركن على الصف وتترك الحلبة لغيرها ممن يجيدون لغة هذا الجيل ، وحينها سيكون البقاء للأقوى.

## المراجع:


1. غالب عوض النوايسة" خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات ، عمان: دار صفاء،1421، 2000. ص312.
2. محمد بن صالح الطيار، خدمات المعلومات/ المعلوماتية ، ع8
3. وهيبة غرارمي . تكنولوجيا المعلومات في المكتبات. ط.2. ديوان المطبوعات الجامعية، 2012
4. المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية/ الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم.نوفمبر 2013،132ص
5. www.afli.info
6. www.ifla.org
7. www.ribu-dz.org
8. http://bu.univ-alger.dz
9. www.cerist.dz

10. www.univ-boumerdes.dz
11. www.usthb.dz/bu
12. www.univ-bejaia.dz
13. www.univ-jijel.dz
14. buc.univ-blida.dz
15. www.ummto.dz
16. www.univ-batna.dz
17. www.univ-biskra.dz
18. http://www.univ-djelfa.dz
19. www.univ-chlef.dz
20. www.univ-emir.dz
21. www.univ-constantine2.dz
22. www.univ-guelma.dz
23. www.univ-ouargla.dz
24. www.univ-setif.dz
25. http://bu.univ-tlemcen.dz
26. http://www.univ-mosta.dz

# واقع التكوين لدى طلبة قسم علم المكتبات بجامعة الجزائر 2

**قشايري سميرة**

**ماجستير في علم المكتبات و التوثيق**

**جامعة الجزائر 2**

**المستخلص :**

هذه الدراسة هي9 محاولة للتعرّف على الطلبة كعنصر مهم في المنظومة التكوينية لقسم علم المكتبات بجامعة الجزائر 2، من خلال التعرّف على الخلفيات الأكاديمية و الاجتماعية و الاقتصادية لطلبة القسم، و كذا دوافع التحاقهم بالتخصص و مدى رضاهم على الدراسة فيه، بالإضافة إلى تقييم المستوى العلمي لهم، و قد تم استعمال الاستبيان كأداة لجمع البيانات، و خلصت هذه الدراسة إلى تدني المستوى العلمي لطلبة قسم المكتبات بجامعة الجزائر 2، و على ضوء هذه النتائج قدمت الدراسة مجموعة من الاقتراحات الخاصة بتحسين التكوين في علم المكتبات.

**الكلمات الدالة:** التكوين، الطلبة، قسم علم المكتبات بجامعة الجزائر 2.

**Résume.** Cette étude est un essai de reconnaitre des étudiants comme un élément très important dans le système formatif en département de bibliothéconomie d'université Alger -2, par savoir les arrière académique, sociologique et économique des étudiants et les motivations pour étudier la bibliothéconomie. Puis en a évalué le niveau scientifique des étudiants. En a utiliser le questionnaire comme un outil de collecter les informations. En conclusion, les résultats montrent que le niveau scientifique des étudiants de département d'Alger 2 est descendu.

**Les mots clés :** Formation, étudiants, département de bibliothéconomie l'université Alger -2

**المـــــقـــــدمـــــة:**

تعتبر الجامعة منارة العلم و أساس تطور كل بلد، حيث تعتمد البلدان المتقدمة على الاستثمار في العنصر البشري كوسيلة لبناء قوتها الاقتصادية و

السياسية و الثقافية و غيرها، و توفر الجامعة لطلبتها عدة تخصصات للدراسة و التعمق فيها من أجل العمل مستقبلا في الميدان، و علم المكتبات من بين التخصصات الحديثة التي دخلت الجامعة الجزائرية، و قطعت شوطا كبيرا في إطار تكوين المتخصصين فيه منذ إنشاء أول قسم لعلم المكتبات في الجزائر سنة 1975 بجامعة الجزائر، إلا أنّ هذا التكوين أصبح يشكّل مصدر اهتمام للباحثين خاصّة في ظل المشاكل التي يواجهها المتخصصون في علم المكتبات في ميدان عملهم من نقص في الكفاءة و تقادم في المعلومات و غيرها، و هذا ما أدّى إلى التفكير في دراسة و تقييم المنظومة التكوينية، لمعرفة موضع الخلل و بالتالي اقتراح الحلول المناسبة، و تتكون المنظومة التكوينية من عدّة أطراف يمثّل فيها الطالب محور العملية التكوينية، و بالتّالي فتناول فئة الطلبة بالدراسة و التقييم من شأنه التعرف عن كثب على مواطن الضعف في المنظومة التكوينية لقسم علم المكتبات بجامعة الجزائر 2 للموسم الجامعي 2012- 2013.

## 1.الإطار المنهجي للدراسة:

يعتبر علم المكتبات من العلوم حديثة النشأة و بالتالي يتطلب تطوره و إرساء أسسه النظرية و ممارساته العملية توفره على مختصين مؤهلين، خاصة مع الانفجار الوثائقي الذي استوجب على أخصائيي المكتبات تنظيم هذا الإنتاج الفكري الضخم و توفير الأدوات اللازمة للاستفادة منه هذا من جهة، من جهة أخرى ظهور تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و ما أحدثه من تغيرات سواء على مستوى التقنيات أو على مستوى أوعية نشر الإنتاج الفكري و بثه، ما أدّى إلى إعادة النظر في المنظومة التكوينية بما يتلاءم مع المتطلبات التي يفرضها الواقع الحديث، و التي تتطلب من المكتبات تحقيق **الشمولية** في حصر الإنتاج الفكري الهائل، بالموازاة مع **الدّقة** التي باتت تفرضها طبيعة البحث والباحث المعاصر.(1)

و لأنّ دور المكتبي يكمن في كونه **الوسيط** بين منتج المعلومة و المستفيد منها فإنه يتوجب عليه أن يكون ملما بأغلب المعارف الإنسانية، و في هذا الإطار أشار **L.A. Constantin** في كتابه الذي نشر سنة 1839 تحت عنوان: «Instruction sur l’arrangement, la conservation et l’administration des bibliothéconomie.

bibliothèques» إلى أنّ المكتبي يجب أن يتوفر على معارف أكثر عددا و أهمية بحيث تكون عالمية –إذا أمكن ذلك– كما أنه لا يجب أن يكون أجنبيا على أي علم.(2)

و بالتالي يحتاج المكتبي لأداء مهامه على أحسن وجه إلى الإلمام بالمعارف التي تخدم أهدافه العلمية و العملية عن طريق تكوين أكاديمي ممنهج بطريقة علمية، و قد أدرك **M. Dewey** هذه الحاجة عندما وضع حجر الأساس لأولى الدراسات الجامعية الخاصة بتكوين المكتبيين في جامعة كولومبيا سنة 1887،(3) و في بريطانيا أنشأت أول مدرسة لدراسة المكتبات في لندن عام 1919.

و رغم أن الدول الغربية وعت أهمية التأهيل و التكوين الأكاديمي للمكتبيين مبكرا إلا أنّ الدول العربية قد تأخرت حتى عام 1961 أين أنشئ أول قسم للمكتبات في الوطن العربي بكلية الآداب بجامعة القاهرة في مصر.

أمّا في **الجزائر** فقد أسس أول قسم لعلم المكتبات سنة 1975 بجامعة الجزائر بموجب المرسوم 75- 90 المؤرخ في 24 جويلية 1975 المتضمن تنظيم الدراسات للحصول على شهادة ليسانس في اقتصاد المكتبات، بعدها أنشأت معاهد أخرى في قسنطينة سنة 1982 ثم وهران سنة 1986.(4)

و قد عرفت المنظومة التكوينية في الجزائر- على غرار الدول العربية الأخرى- في السنوات الأخيرة تراجعا كبيرا في المستوى العلمي للمتخرجين منها، حيث يواجه المتخرجون من تخصص علم المكتبات صعوبات كبيرة في أداء مهامهم و ذلك يمكن أن يعود إلى نقص في معارفهم، أو أن معارفهم النظرية لا تناسب الأعمال التطبيقية التي يقومون بها أو أنّها تقادمت مع مرور الزمن هذا من جهة، من جهة أخرى تشتكي معظم المؤسسات التوثيقية و الاقتصادية و الإدارات و المراكز الأرشيفية و غيرها من المؤسسات التي تمثل سوق الشغل للمتخصصين في علم المكتبات و التوثيق من الأداء المتواضع لموظفيها الجدد في هذا التخصص.

و تتكون المنظومة التكوينية من عدد من الأطراف الفاعلة فيها و التي تتمثل في: الأساتذة، البرامج التعليمية، الوسائل و التجهيزات، الأساليب البيداغوجية،

الطلبة و سوق الشغل حيث يمثل كل طرف منها محورا هامّا و أساسيا في العملية التكوينية.

و لأنّه موضوع معقد و شائك فإنّنا نعتقد أنّ تناول جانب من جوانب المنظومة التكوينية يسمح بالتعرف على مستوى التكوين في قسم علم المكتبات بجامعة الجزائر2 و أسباب الضعف و الخلل فيه، حيث سنتطرق إلى دراسة الطلبة كطرف فاعل في منظومة التكوين باعتبارهم محورا مهما في هذه العملية التكوينية.من خلال طرح **الإشكالية** التالية:

**ما هو واقع تكوين طلبة قسم علم المكتبات و التوثيق بجامعة الجزائر 02؟**

و تنبثق عن هذه الإشكالية **أربع تساؤلات فرعية** تمثلت فيما يلي:

- ما هي الخلفيات الأكاديمية و الاجتماعية و الاقتصادية لطلبة قسم علم المكتبات و التوثيق بجامعة الجزائر 02 ؟
- ما هي دوافع التحاق الطلبة بتخصص علم المكتبات و التوثيق بجامعة الجزائر 02 ؟
- ما هي العوامل المؤثرة على تدني مستوى طلبة قسم علم المكتبات و التوثيق بجامعة الجزائر 02؟
- ما هو مستوى طلبة قسم علم المكتبات و التوثيق بجامعة الجزائر 02؟

و للإجابة على هذه التساؤلات وجب وضع فرضيات لهذه الدراسة ، حيث تمثلت **الفرضية العامة** فيما يلي:

**تؤدي العوامل الشخصية و الموضوعية إلى تدني مستوى طلبة قسم علم المكتبات.**

و يندرج تحت هذه الفرضية العامة **ثلاث فرضيات فرعية** تمثلت في:

- تؤدي العوامل الشخصية أي خلفيات الطلبة و دوافع التحاقهم بالتخصص إلى تدنّي مستوى طلبة قسم علم المكتبات و التوثيق بجامعة الجزائر 02.
- تؤدي العوامل الموضوعية أي الإمكانيات و الظروف المحيطة بالطلبة إلى تدنّي مستوى طلبة قسم علم المكتبات و التوثيق بجامعة الجزائر 02.
- هناك تراجع في مستوى طلبة قسم علم المكتبات و التوثيق بجامعة الجزائر 02.

و تتناول هذه الدراسة تقييم المنظومة التكوينية في الجزائر من جانبين أساسيين هما: **أولا: الطلبة** حيث يمثل الطالب محور العملية التكوينية ككل كونه المادة الأولية التي نقوم بتكوينها كيفما نشاء عن طريق وضع البرامج التعليمية التي تغذي المعارف النظرية للطالب و تكرس الممارسة العملية للمهنة المكتبية، و تسخير كل الإمكانيات المادية و الوسائل البيداغوجية و الأساليب التدريسية و كذا الأساتذة ذوي الكفاءات العليا من أجل صقل مهاراته و غرس المتطلبات التي يحتاجها لأداء الوظائف المنوطة به، هذا بالإضافة إلى توفير سوق الشغل للمناصب الملائمة، و بالتّالي فالمنظومة التكوينية تتمحور على الطالب كنواة أساسية للتكوين. **ثانيا: قسم علم المكتبات بجامعة الجزائر 02** الذي يعد من أهم أقسام علم المكتبات بالجزائر ذلك أنّه أول قسم أنشئ للتخصص في الجزائر سنة 1975 كما أنه يتموقع بولاية الجزائر عاصمة البلاد التي تتوفر بالإضافة إلى القسم على المراكز المتخصصة في المجال على غرار مركز الأرشيف الوطني، المكتبة الوطنية الجزائرية، المركز الوطني للإعلام العلمي و التقني و غيرها مما يوفر المناخ الخصب للعملية التكوينية، و بالتالي فهو أحد الأقسام المهمة في البلاد و الذي مثل ميدان دراستنا الحالية.

و لأن دراسة **مجتمع البحث** ككل أمر صعب نسبيا و هذا راجع إلى أن عدد طلبة قسم علم المكتبات و التوثيق بجامعة الجزائر- 02 وصل إلى **1508 طالبا** في الموسم الجامعي **2012- 2013**[5]، فإنّ اللجوء إلى أسلوب **العينة**

**الطبقية** قد مثّل الأسلوب المناسب للدراسة، حيث بلغ عدد أفراد العينة **93 طالبا** موزعين ما بين **29 طالبا في السنة الثانية** و **33 طالبا في السنة الثالثة** و **31 طالبا في السنة الرابعة**، و قد تم استبعاد طلبة السنة الأولى لأنّهم يدرسون التخصص كشعبة في الجذع المشترك للعلوم الإنسانية و ليس كتخصص قائم ذاته، و قد مثلت نسبة **الذكور29** ٪ من أفراد العينة في حين أن **نسبة الإناث بلغت 71** ٪، و هذه النسب تتماشى مع مجتمع الدراسة حيث تمثل **نسبة الإناث 65.32** ٪ من مجموع طلبة القسم.

وللقيام بدراسة موضوع معين فإن اختيار المنهج المناسب للدراسة يعتبر أول خطوة لحل المشكلة المدروسة و في هذا السياق اعتمدنا على **المنهج الوصفي التحليلي** الذي يرتكز على وصف و تحليل الظاهرة المدروسة، و في إطار جمع البيانات الخاصّة بالدراسة اعتمدنا على **الاستبيان** كأداة لجمع البيانات مع التسليم الشخصي للاستبيان، و هذا ما أدّى إلى التأكد من ملء الاستمارات و تقديم توضيحات أكثر لضمان الحصول على المعلومات و كذا الدقة في الإجابات المقدمة من طرف الطلبة. و قد اشتمل الاستبيان على32 سؤالا موزعين على المحاور التالية:

- معلومات عامة
- خلفيات التحاق الطلبة بالتخصص
- دوافع التحاقهم بالتخصص
- العوامل المؤثرة على دراستهم
- أسئلة خاصة بمستوى الطلبة

و قد تم توزيع الاستبيان الأولي بـــ 15 استمارة شملت السنوات الثلاثة: (الثانية، الثالثة، الرابعة) بـــمعدّل 05 استمارات لكل سنة دراسية، ثم تمّ التعديل و التوزيع النهائي للاستبيان في الفترة ما بين 21 إلى 29 أفريل 2013.

و تطمح هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من **الأهداف** أهمّها التعرّف على السمات الأكاديمية و الاجتماعية و الاقتصادية لطلبة قسم علم المكتبات

بجامعة الجزائر 02، وكذا معرفة دوافع التحاقهم بالتخصص و العوامل المؤثرة على دراستهم في قسم علم المكتبات و التوثيق بجامعة الجزائر 02، بالإضافة إلى معرفة مستواهم العلمي، أي أنّها تهدف إلى دراسة الطلبة **قبل** و **أثناء** الدراسة الجامعية لتخصص علم المكتبات و التوثيق.

## 2.التكوين في قسم علم المكتبات بجامعة الجزائر 02:

**التكوين (formation)** لغة يعني التشكيل و هو مشتق من كلمة formare اللاتينية و التي يرجع أصلها إلى كلمة forma بمعنى إعطاء شكل معين لشيء ما.[(6)]

أمّا اصطلاحا فيعرّفه Bebaum على أنّه" عملية محددة مسبقا تطمح إلى اكساب المكون مجموعة من الأنماط الفكرية والمهارات السلوكية التي تمكنه من القيام بوظيفة معينة"[(7)]. أي أنّ التكوين يمثل عملية يتم تحديدها و التخطيط لها مسبقا و تهدف إلى إعطاء الشخص المعارف و المهارات التي تساعده في أداء وظيفة معينة.

من جهة أخرى يعرّف **نظمي شحادة** التكوين على أنّه "زيادة المهارات و المعرفة المحددة في مجالات معينة بالإضافة إلى كونه محاولة في زيادة وعي المتكونين بأهداف المؤسسة التي يعملون بها. وبعبارة أخرى، التكوين هو عملية تعلم لمعارف و طرق و سلوكات جديدة تؤدي إلى تغيرات في قابليات الأفراد لأداء أعمالهم، و لذلك فإن فهم مبادئ التعلم و الأخذ بها من الأمور الأساسية و المهنية في بناء الخبرات التكوينية الفاعلة"[(8)]، و بالتالي فالتكوين يمثل تعلم معارف جديدة للقيام بوظائف معينة، و مهنة المكتبي كغيرها من المهن تتطلب تكوينا في علم المكتبات يجعل العامل مؤهلا لأداء مهامه على أكمل وجه ، وعلم المكتبات من العلوم الهامة التي ظهرت خلال القرن التاسع عشر ،و أكد وجوده و تطوره ، و نما نموا مطردا خلال مسيرته و أصبح علما يرتبط بالمعرفة الإنسانية ، ويعمل على حفظها و ضبطها و بثها، و تيسير الحصول عليها ، ولقد اعتمد في بدء ظهوره على التجارب التي مرت بها في العلوم الأخرى من حيث تطبيق الأساليب العلمية خاصة في مجالات التنظيم و الإدارة و الخدمات.[(9)]

و يعد قسم علم المكتبات بجامعة الجزائر 2 من أهم الأقسام المتخصصة في الجزائر، حيث أنشأ معهد اقتصاد المكتبات والتوثيق بموجب المرسوم 75- 90 بالجامعة المركزية في 24 جويلية 1975[(10)] وظل هناك إلى غاية 1988، انتقل بعدها إلى ملحقة دالي إبراهيم بالمبنى القديم، الذي تشغله حاليا جامعة التكوين المتواصل، وفي سنة 1999 نقل إلى ملحقة بوزريعة التي لا يزال بها إلى غاية اليوم. و حاليا هو عبارة عن قسم تابع لكلية العلوم الإنسانية بجامعة الجزائر 2 ببوزريعة. وقد تغيرت تسميته من معهد اقتصاد المكتبات والتوثيق إلى قسم علوم المكتبات والتوثيق بعد إعادة هيكلة الجامعة.

## 3.الدراسة الميدانية:

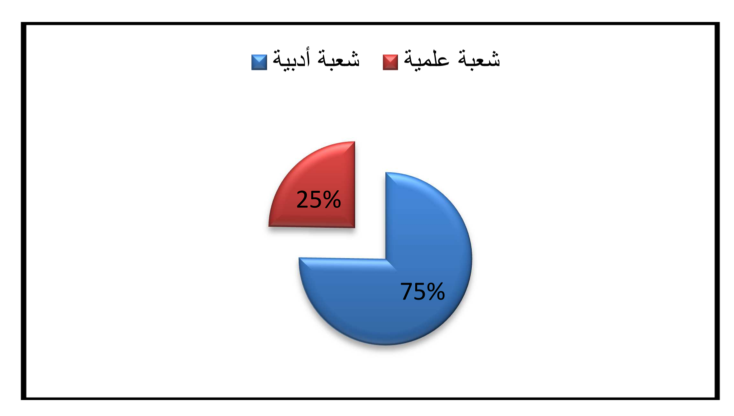
تهدف هذه الدراسة إلى التعرّف على الخلفيات الأكاديمية و الاجتماعية و الاقتصادية لطلبة قسم علم المكتبات بجامعة الجزائر 2 و دوافع التحاقهم بالتخصص و مدى رضاهم عنه و مستواهم الدراسي، و لتحقيق هذا الهدف فإننّا ارتأينا التوجه إلى مجتمع الطلبة و التعرّف عليه على وجه الخصوص ،و في هذا الإطار و بعد جمع البيانات عن طريق الاستبيان و تحليلها توصلنا إلى النتائج التالية:

## 1.3.خلفيات التحاق الطلبة بالتخصص:

تتمثل خلفيات التحاق الطلبة بتخصص علم المكتبات في السمات الأكاديمية و الاجتماعية و الاقتصادية للطلبة قبل الالتحاق بالتخصص.

### 1.1.3.الخلفيات الأكاديمية لطلبة قسم علم المكتبات بجامعة الجزائر 2:

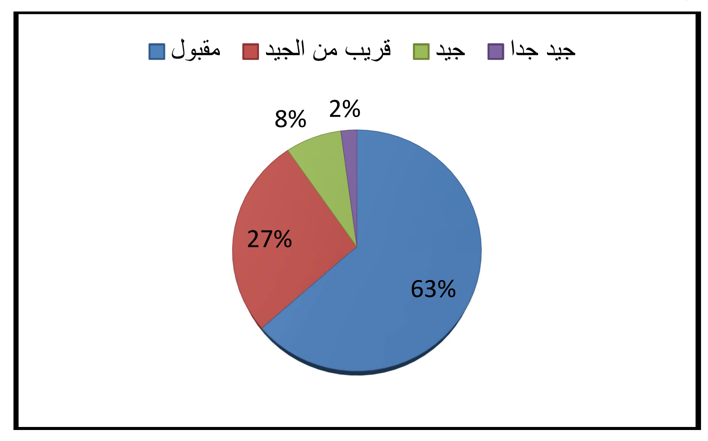
و بما أنّ تخصص علم المكتبات تخصص تقني يعتمد على الأساليب الإحصائية و الدراسات الببليومترية وغيرها من الأدوات التي تستوجب على الطلبة أن يكونوا على اطلاع واسع بالمجال العلمي التقني فإنّ مرجعية الطلبة إلى الشعب العلمية يزيد من مستوى تحصيلهم العلمي في تخصص علم المكتبات في حين أنّ مرجعية الطلبة إلى الشعب الأدبية يقلل من مستوى التحصيل العلمي.




**الشكل البياني رقم (01): يمثل شعبة الطلبة في الثانوية.**

**نلاحظ من خلال الشكل البياني رقم (01) أنّ 75٪ من أفراد العينة هم من ذوي الشعب الأدبية، في حين أنّ 25٪ درسوا في شعب علمية في المرحلة الثانوية (ما قبل الدراسة الجامعية).**

**من جهة أخرى يمثل التقدير المتحصل عليه من طرف الطلبة في امتحان البكالوريا[11] مؤشرا هاما للتعرّف على معدلات القبول في قسم علم المكتبات بجامعة الجزائر 2.**



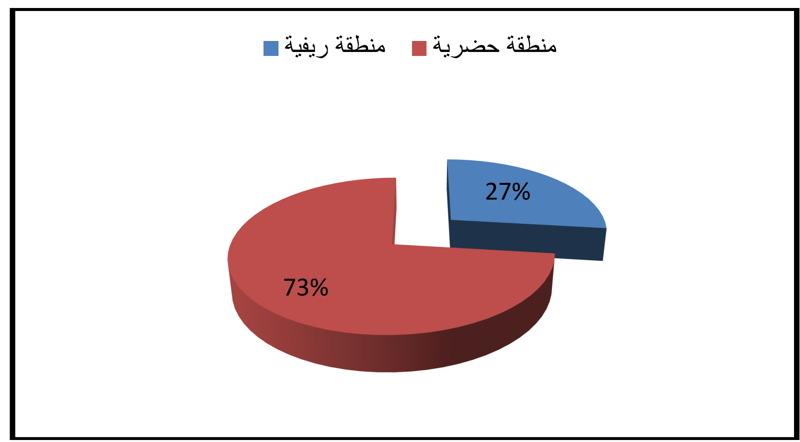

**الشكل البياني رقم (02):** يمثل التقدير المتحصل عليه من طرف الطلبة في البكالوريا.

**نلاحظ من خلال الشكل البياني رقم (02) أن 63٪ من أفراد العينة على تقدير مقبول، في حين تحصل 27٪ من الطلبة على تقدير قريب من الجيد، و تحصل**

**8٪ من الطلبة على تقدير جيد و2٪ على تقدير جيد جدا، و ما يدعم هذه النتائج أنّ قسم علم المكتبات بجامعة الجزائر 2 لا يشترط معدلات عالية للالتحاق به، و بالتالي فهو لا يتوفر على طلبة من ذوي الاستعدادات و القابليات للتعلم و اكتساب المعارف الخاصة بالتخصص و التحكم فيها، مثلما تستقطبه التخصصات الأخرى على غرار الطب و الهندسة و التكنولوجيا، هذا رغم أنّ علم المكتبات أصبح من التخصصات المهمة خاصة مع التطورات الكبيرة التي شهدها التخصص مع إدخال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال عليه، إضافة إلى الطرق الإحصائية و الأساليب الرياضية التي رقت علم المكتبات من الوصف إلى القياس أي من مرتبة العلوم الإنسانية إلى مرتبة العلوم التقنية و البحتة.**

### 2.1.3.الخلفيات الاجتماعية لطلبة قسم علم المكتبات:

**يؤثر المحيط الذي يعيش فيه الطالب على اختياره لتخصص علم المكتبات من خلال مدى معرفته بالتخصص في حد ذاته ثم أهميته و مكانته في المجتمع ، حيث أنّه في بعض المناطق خاصة الريفية و المعزولة منها لا تعلم حتّى بوجوده. كما أنّ المناطق التي يسكن فيها الطلبة إذا كانت حضرية أو ريفية تؤثر في مدى إقبال الطلبة على هذا التخصص من جهة، و إتاحة فرصة الالتحاق به لكل الطلبة بغض النظر عن اختلاف مناطقهم من جهة أخرى.**

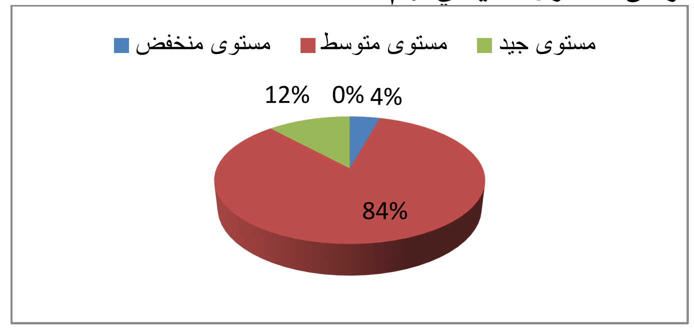



**الشكل البياني رقم (03):** يمثل المنطقة التي يقطن فيها طلبة قسم علم المكتبات.

نلاحظ من خلال الشكل البياني رقم (03) أن 73 ٪ من الطلبة الخاضعين للدراسة يقطنون بالمناطق **الحضرية**، في حين 27 ٪ من الطلبة يقطنون بالمناطق **الريفية**، و بالتالي فطلبة المناطق الحضرية أكثر وعيا بأهمية التخصص و مدى توفر مناصب العمل لأن المنطقة التي يقطنون فيها تتوفر على أنواع مختلفة من المكتبات (مكتبات جامعية، عامة ، مدرسية...الخ)، و أنواع مختلفة أيضا من دور الأرشيف و مراكز التوثيق (أرشيف المؤسسات الحكومية، الاقتصادية ، مراكز توثيق المؤسسات ...الخ). ولكن الشيء الذي تناساه طلبة المناطق الريفية هو أن المناطق التي يسكنونها أشد حاجة إلى المختصين في المكتبات و المعلومات و الأرشيف لقلة دارسي هذا التخصص، و المناطق الصحراوية مثال على ذلك.

### 3.1.3.الخلفيات الاقتصادية لطلبة قسم علم المكتبات:

أمّا فيما يتعلق بالخلفيات الاقتصادية لطلبة تخصص علم المكتبات فإنّ المستوى المعيشي للأسرة يعتبر مؤشّرا مهما لالتحاق الطلبة ببعض التخصصات، ذلك أنّ الهدف من دراسة أي تخصص هو الحصول على منصب عمل بعد التخرج، و تختلف أهمية هذا الهدف بين الطلبة حسب المستوى المعيشي لأسرهم. فإذا كان الطالب ذا مستوى معيشي منخفض فإنّ الحصول على فرصة عمل في المستقبل يعد أمر ضروريا، عكس الطالب ذي المستوى المعيشي الجيد، لذلك فاقتناع الطلبة بتوفر التخصص على مناصب عمل أمر مهم ، و في هذا السياق تجدر الإشارة إلى أنّ تخصص علم المكتبات في الجزائر متاح لجميع أفراد المجتمع بغض النظر عن المستوى المعيشي لهم.




**الشكل البياني رقم (04):** يمثل المستوى المعيشي لطلبة قسم علم المكتبات.

و هذا ما أكّدته النتائج حيث أنّ **84** ٪ من الطلبة هم من ذوي المستوى المعيشي المتوسط، و هو ما يتماشى مع النظرة الحديثة للمكتبات في العالم و التي أخرجت المكتبات من طبقات الأغنياء و الحكام و العلماء و المثقفين و رجال الدّين إلى عامة الناس بما يسمى **بدمقرطة الكتاب و المكتبات** و التي نادى بها **Gabriel Naudé** في كتابه الذي صدر سنة 1627 تحت عنوان : "Advis pour dresser une bibliothèque ".[12]

## 2.3.دوافع التحاق الطلبة بتخصص علم المكتبات:

بالإضافة إلى خلفيات التحاق الطلبة بتخصص علم المكتبات فإن هناك دوافعا أدّت بالطلبة إلى الالتحاق بهذا التخصص. و تعرّف الدوافع على أنّها "الطاقة التي تشكل للكائن الحي أهدافه و غاياته من أجل الوصول إلى التوازن الداخلي مع البيئة الخارجية"[13]، و بالتالي فهي ما يدفع الطالب إلى دراسة تخصص ما من أجل تحقيق غاياته و أهدافه، و التعرّف على الدوافع التي كانت وراء اختيار هذا التخصص أمر في غاية الأهمية، ذلك أن رغبة الطالب و قناعته بتخصص معين يساعد في الرفع من مستواه في ذلك التخصص ، وهذا ما ينطبق على تخصص علم المكتبات الذي يرتكز أساسا على التحكم في أساسياته و تطويره خاصة أنّه من العلوم الحديثة النشأة و هو ما يزال في مرحلة الطفولة و لم تتحدد معالمه بعد مقارنة بالعلوم الأخرى[14]،الأمر الذي يستوجب أخصائيين مقتنعين به للبحث و التطوير و ليس من أجل الحصول على الشهادة و العمل في المجال فقط.

### 1.2.3.سبب اختيار تخصص علم المكتبات:

**الجدول رقم(01): تمثل سبب اختيار تخصص علم المكتبات من طرف الطلبة.**

| سبب الاختيار | العدد | النسبة٪ |
|---|---|---|
| الرغبة الشخصية | 35 | 37.63 |
| نصيحة الآخرين(الأهل و الأصدقاء) | 34 | 36.55 |
| القسم الوحيد الذي يقبل بالمعدل | 10 | 10.75 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 8.60 | 08 | سوء التوجيه | أخرى |
| 2.15 | 02 | فشل في تخصص سابق | |
| 1.07 | 01 | توفر مناصب عمل | |
| 3.22 | 03 | دون إجابة | |
| 100 | 93 | المجموع | |

و يرجع سبب اختيار تخصص علم المكتبات من طرف الطلبة بنسبة **37.63** ٪ إلى رغبتهم الشخصية، في حين أن **36.55** ٪ من الطلبة اختاروا هذا التخصص بنصيحة الآخرين سواء كانوا الأهل أو الأصدقاء، أمّا باقي الطلبة فيرجعون سبب اختيارهم للتخصص إلى ما يلي:

- قسم علم المكتبات هو الوحيد الذي يقبل بمعدل الطلبة المتحصل عليه في شهادة البكالوريا.
- سوء التوجيه الذي يلزم الطلبة دراسة تخصص لا يرغبون فيه.
- الفشل في تخصص آخر يؤدي إلى دراسة علم المكتبات كبديل .
- توفر التخصص على مناصب عمل مستقبلية.

## 2.2.3.دوافع الالتحاق بتخصص علم المكتبات:

**الجدول رقم (02):** يمثل دوافع الالتحاق بتخصص علم المكتبات.

| النسبة % | العدد | دوافع الالتحاق بتخصص علم المكتبات | |
|---|---|---|---|
| 22.64 | 36 | الحصول على مؤهل جامعي | |
| 39.62 | 63 | حب العمل في مجال الخدمات المعلوماتية | |
| 3.77 | 06 | الالتحاق بقسم يتسم بالسهولة في دراسته | |
| 11.99 | 19 | حب القراءة و مصادرها والخدمة في إطارها | |
| 13.83 | 22 | بيئة العمل في مجال المكتبات مناسبة للإناث | |
| 5.03 | 08 | وجود أحد أفراد الأسرة في التخصص نفسه | |
| 1.25 | 02 | سوء التوجيه | أخرى |
| 0.62 | 01 | استكمال الدراسات العليا | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | تخصص تقني | 01 | 0.62 |
| دون إجابة | | 01 | 0.62 |
| المجموع | | 159 | 100 |

و ترجع الدوافع الكامنة وراء دراسة التخصص من طرف الطلبة حسب الجدول رقم (02) بالدرجة الأولى إلى **حب العمل في مجال الخدمات المعلوماتية** و ذلك بنسبة **39.62** ٪، و هو الأمر الذي يدل على أنّ التطور الذي شهده عالم المكتبات و المعلومات و الذي أدّى إلى ظهور خدمات جديدة انعكس إيجابا على مدى إقبال الطلبة على تخصص علم المكتبات ،و قد تمثل الدافع الثاني في **الحصول على مؤهل جامعي** بنسبة **22.64** ٪، و هذا ما يدل على أن نسبة مهمة من الطلبة همهم الحصول على مؤهل جامعي(الشهادة) دون الاقتناع به و بأهمية الدراسة فيه ، من جهة أخرى **فمناسبة بيئة العمل للإناث** قد مثّل الدافع الثالث بالنسبة للطلبة للالتحاق بالتخصص خاصة إذا علمنا أن**71**٪ من أفراد **العينة** المدروسة هم من **الإناث** في حين أن **29**٪ **فقط ذكور** و هذه النسبة لا تختلف كثيرا عن المجتمع المدروس (وهو طلبة التدرج) الذي تمثّل فيه نسبة الإناث 65.32 ٪ و في هذا السياق تمثل المؤسسات التوثيقية (المكتبات ،مراكز المعلومات و مراكز الأرشيف ) بيئة مناسبة لعمل المرأة خاصة في المجتمع الجزائري المحافظ ، لذلك فهو يمثل دافعا مهما للالتحاق به.

و قد مثّل **حب القراءة و مصادرها و الخدمة في إطارها** دافعا مهما بنسبة 11.99 ٪ و هذا عامل مهم باعتبار المؤسّسات التوثيقية تمثل المكان المناسب للاطّلاع على مصادر المعلومات بمختلف أنواعها، كما أنّ العمل في إطارها يتيح الاطلاع عن قرب على الوثائق دون عوائق. أمّا بالنسبة للدوافع التي لم تلق تأييدا كبيرا من طرف أغلب الطلبة فتمثلت في:

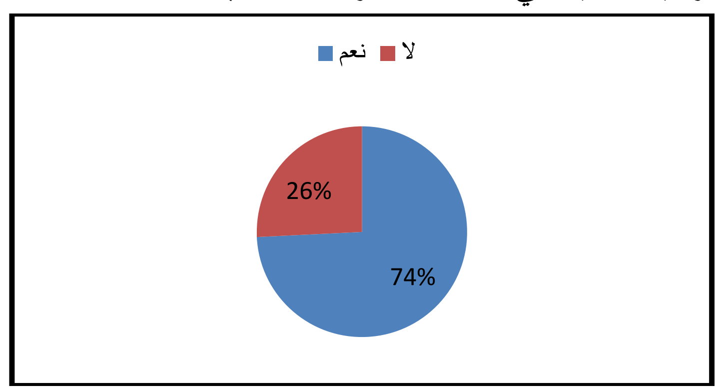
- وجود أحد أفراد الأسرة في التخصص نفسه.
- الالتحاق بقسم يتسم بالسهولة في دراسته.

- سوء التوجيه.
- استكمال الدراسات العليا.
- تخصص علم المكتبات هو تخصص تقني.

و بالتّالي يمكن القول أنّ دوافع الالتحاق بالتخصص تختلف باختلاف الطلبة و رغباتهم و آرائهم تجاه التخصص. و لكن للإحاطة بمختلف جوانب الدراسة المتعلقة بتقويم تكوين طلبة قسم علم المكتبات يتوجب علينا معرفة العوامل المؤثرة على دراسة الطلبة من خلال معرفة مدى رغبتهم في استكمال الدراسات العليا و كذا المواد المفضلة للدراسة، بالإضافة إلى قياس مؤشرات الحضور و الغياب، الاستعانة بالمكتبة، إتقان اللغات الأجنبية و الإعلام الآلي، تحضير شهادة أخرى و غيرها.

## 3.3.العوامل المؤثرة على دراسة الطلبة لتخصص علم المكتبات:

### 1.3.3. رغبة الطلبة في استكمال الدراسات العليا:




**الشكل البياني رقم (05):** يمثل مدى رغبة الطلبة في استكمال الدراسات العليا.

و قد عبّر أغلبية الطلبة عن رغبتهم في استكمال الدراسات العليا بنسبة **74** ٪ و ذلك يرجع حسب رأي الطلبة أنفسهم إلى:

- ✓ الحصول على مستوى علمي عال في تخصص علم المكتبات و كذا التعمق فيه و الحصول على أكبر قدر من المعلومات، وهذا ما يدل على

أن تخصص علم المكتبات واسع المجال يتطلب معرفة معمقة و دقيقة لكل موضوعاته و مجالاته.

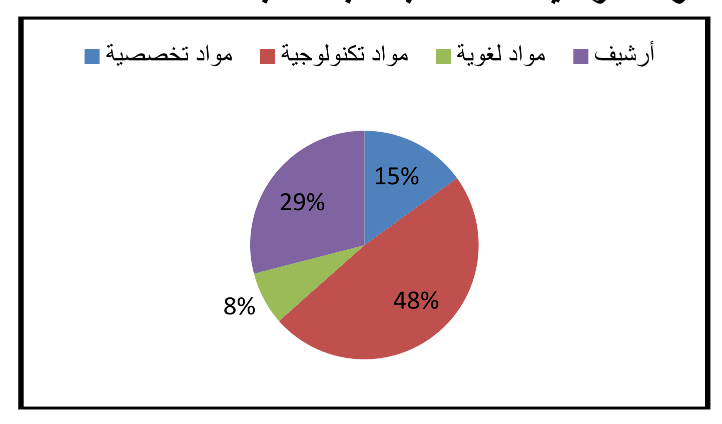
- ✓ الرغبة في الحصول على مناصب شغل جيدة و هي من بين المزايا التي يحظى بها أصحاب الشهادات العليا في الحياة العملية.
- ✓ مدة 03 سنوات التي يقرها نظام LMD للحصول على شهادة ليسانس غير كافية لتحصيل كل ما يحتاجونه للإحاطة بكل ما يتعلق بعلم المكتبات ، و حسب رأيهم فدراسة السنة أولى كجذع مشترك في العلوم الإنسانية، و تقليص المدة من 04 إلى 03 سنوات جعلهم يدرسون لمدة سنتين فقط، وهذا من بين الانعكاسات الخاصة بنظام LMD على علم المكتبات الذي بدأ تطبيقه تدريجا بداية من الموسم الجامعي 2009/2008.
- ✓ إضافة قيمة للتخصص باعتبار أن مجالات البحث في علم المكتبات ما تزال واسعة، إضافة إلى حاجته لمتخصصين و باحثين في المجال لإثرائه و رفع قيمته العلمية.
- ✓ التدريس في تخصص علم المكتبات.
- ✓ إكمال الدراسات العليا و دخول مجال البحث العلمي يعتبر رغبة شخصية لدى بعض الطلبة.
- ✓ الأهمية الكبيرة التي يحظى بها علم المكتبات بين العلوم الأخرى.

أمّا بالنسبة للطلبة الذين عبّروا عن عدم رغبتهم في استكمال الدراسات العليا فقد أرجع أغلب الطلبة السبب إلى:

- الرغبة في التوجه إلى ميدان العمل.
- الأسباب الشخصية العائلية.
- الاكتفاء بالحصول على شهادة ليسانس.

- **الأساتذة باعتبارهم لا يحفزون الطلبة على الدراسة في المجال، و أكثر من ذلك فهم يرون أنهم يشكلون صعوبات بالنسبة إليهم لاستكمال الدراسات العليا.**
- **الجامعة التي لا توفر الجو الملائم للبحث العلمي سواء من حيث الإمكانيات أو من حيث أنها تتعامل بالمحاباة والمحسوبية و ذلك حسب رأي الطلبة.**
- **بالإضافة إلى أن بعض الطلبة لا يرغبون أصلا في التخصص ذاته فكيف باستكمال الدراسات العليا؟**

### 2.3.3.المواد الدراسية المفضلة بالنسبة للطلبة:



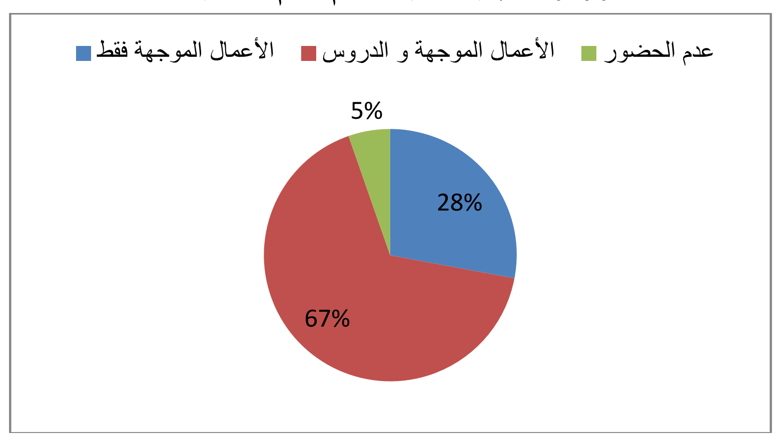

**الشكل البياني رقم (06):** يمثل المواد الدراسية المفضلة لطلبة قسم علم المكتبات.

**نلاحظ من خلال الشكل البياني رقم** (06) **أن المواد التكنولوجية احتلت المرتبة الأولى من حيث الأهمية بالنسبة للطلبة بنسبة 48٪، في حين احتل الأرشيف المرتبة الثانية بنسبة 29٪ ، واحتلت المواد التخصصية و اللغوية المرتبتين الثالثة و الرابعة على التوالي. و يرجع تفضيل دراسة المواد التكنولوجية إلى التطور الكبير الذي شهده عالم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و تطبيقه في مجال علم**

المكتبات خاصة في تطوير وسائل البحث و بث المعلومات (الفهارس المتاحة على الخط OPAC ، البوابات ...الخ)، إدخال الإعلام الآلي إلى المؤسسات التوثيقية، إنشاء المكتبات الرقمية ...الخ. و في نفس السياق فإن تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال انعكس أيضا على الأرشيف من خلال التسيير الالكتروني للوثائق تنظيم و تسيير و حفظ الأرشيف...الخ،و كذا الأهمية التي يحظى بها هذا المجال سواء على مستوى الأفراد أو المؤسسات أو على المستوى الوطني (الأرشيف الوطني) كل هذه العوامل و أخرى جعلت الطلبة يميلون لدراسته ، و الشيء الملاحظ هو عدم تفضيل الطلبة للمواد التخصصية و اللغوية و التي تحصلت على نسب ضعيفة رغم أهميتها **فالمواد التخصصية** (مثل: الفهرسة، التكشيف، التصنيف...وغيرها) تعد بمثابة حجر الأساس بالنسبة للتخصص و التي بدونها لا يمكن قيام المتخصص في علم المكتبات بالمهام المنوطة به في الميدان، و حتى التطورات الحديثة لا تعوض أساسيات التخصص، فمثلا لا يمكن أن يتاح فهرس جيد على الخط المباشر دون أن يكون هناك فهرس يدوي جيد تطبق فيه قواعد الفهرسة الأساسية، فالتكنولوجيات الحديثة ما هي إلا وسائل للقيام بالعمليات التقليدية في المؤسسات التوثيقية بمرونة و سهولة أكثر لأنها تختصر الوقت و الجهد و غيرها. أما بالنسبة **للمواد اللغوية** فهي تحتل مكانة كبيرة باعتبار أن المعارف المتوفرة في التخصص متواجدة بلغات أخرى، و هنا تجدر الإشارة إلى أن اللغة ليست غاية في حد ذاتها و إنما وسيلة للبحث و الدراسة والاطلاع على آخر التطورات في مجال علم المكتبات.

بالإضافة إلى تفضيل دراسة بعض المواد في تخصص علم المكتبات فإن الحضور يعتبر مؤشر مهم لمعرفة مدى رغبة الطلبة في الدراسة في التخصص.

### 3.3.3.الحضور و الغياب لطلبة قسم علم المكتبات:

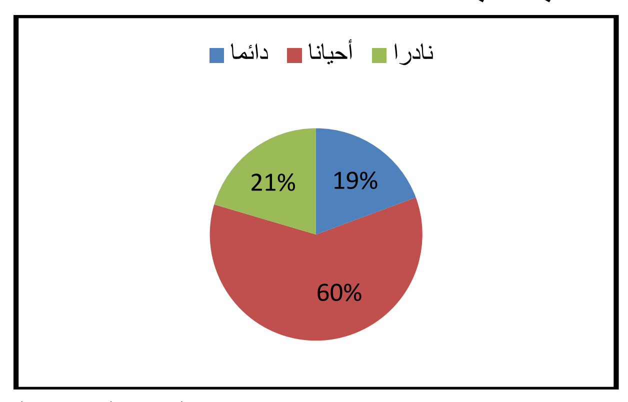



**الشكل البياني رقم (07): يمثل الحضور و الغياب لدى طلبة قسم علم المكتبات.**

**نلاحظ من خلال الشكل البياني رقم (07) أن 67 ٪ من الطلبة الخاضعين للدراسة يحضرون للدروس و الأعمال الموجهة معا، و هذا يدل على وعي الطلبة بأهمية الحضور كوسيلة للتعلم و التحصيل العلمي من جهة و إجبارية الحضور بالنسبة للأعمال الموجهة من جهة أخرى، و هذه الأخيرة –إجبارية الحضور- تدفعنا لطرح السؤال التالي: إذا افترضنا أن حضور الأعمال الموجهة ليس ضروريا بالنسبة للطلبة فكيف ستكون نسبة حضورهم من عدمها؟**

**و في إجابتهم على هذا السؤال أجاب 60.21 ٪ من الطلبة الخاضعين للدراسة أنهم يتغيبون أحيانا، في حين أن 37.63٪ يحضرون بانتظام و 2.15 ٪ يتغيبون دائما، و هذا مؤشر على نقص الاهتمام بالحضور كوسيلة للتعلم و التحصيل العلمي.**

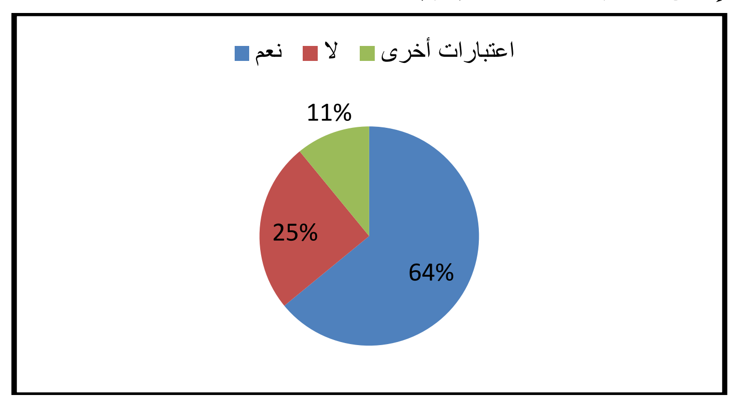
### 4.3.3.الاستعانة بالمكتبة:




**الشكل البياني رقم (08): يمثل مدى استعانة الطلبة بالمكتبة.**

**نلاحظ من خلال الشكل البياني رقم (08) أنّ أغلبية الطلبة يستعينون أحيانا بالمكتبة و ذلك بنسبة 60٪ في حين أن نسب استعمال المكتبة دائما و نادرا متقاربة حيث مثلت على التوالي 19٪ و 21٪ ويرجع عدم الاستعانة بالمكتبة بصفة كبيرة بالنسبة لطلبة قسم علم المكتبات الخاضعين للدراسة إلى عدم وجود مكتبات توفر كل حاجيات الطلبة سواء تعلق الأمر بتوفير مختلف أنواع مصادر المعلومات (القديمة منها والحديثة ، التقليدية و الالكترونية، الكتب التأسيسية و المرجعية...الخ) و كذا توفير الجو الملائم والمريح للاعتماد على المكتبة كمكان للدراسة و المراجعة و البحث عن المعلومات هذا من جهة، و من جهة أخرى فإن ظهور شبكة الانترنت و مصادر المعلومات التي توفرها مثل: قواعد البيانات، المكتبات الرقمية، النشر الإلكتروني للكتب و الدوريات العلمية...الخ جعل الطلبة يستغنون بشكل جزئي عن المكتبات.**

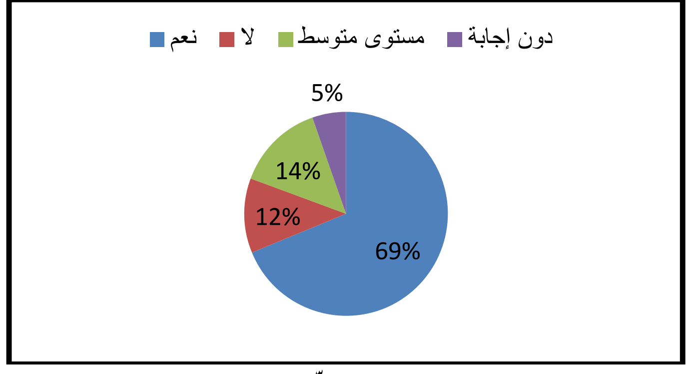
### 5.3.3.إتقان الطلبة للغات الأجنبية:




**الشكل البياني رقم (09):** يمثل مدى إتقان طلبة قسم علم المكتبات للغات الأجنبية.

**نلاحظ من خلال الشكل البياني رقم** (09) **أنّ 64٪ من الطلبة يتقنون اللغات الأجنبية، في حين أن نسبة الطلبة الذين لا يتقنونها تمثلت في 25٪و هي نسب متقاربة، كما أن 11٪ أجابوا بالاعتبارات الأخرى و التي تمثلت حسب رأي الطلبة أنهم إما لا يتقنونها بشكل جيد أو يتقنون لغة واحدة (لغة فرنسية أو إنجليزية) أو يتقنون لغة أخرى كالألمانية مثلا، و بالتالي فاللغات الأجنبية لا تشكل عائقا بالنسبة لأغلبية طلبة قسم علم المكتبات.**

### 6.3.3. التحكّم في الإعلام الآلي:

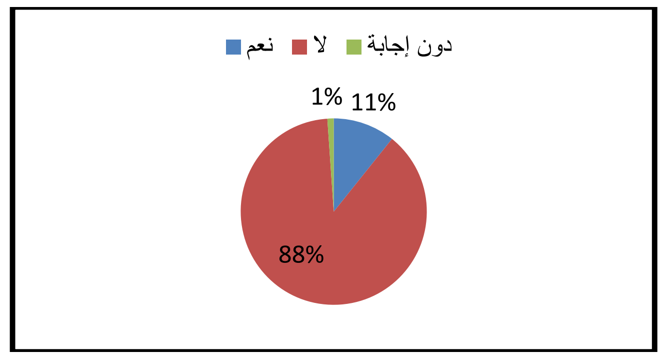



**الشكل البياني رقم (10):** يمثل مدى تحكّم الطلبة في الإعلام الآلي.

نلاحظ من خلال الشكل البياني رقم (10) أن **69** ٪ من الطلبة عبّروا عن تحكّمهم في تقنيات الإعلام الآلي خاصّة في عصر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، حيث أصبحت الأمية لا تعني عدم القراءة و الكتابة و إنّما تعني عدم معرفة استخدام الإعلام الآلي. أي ما يطلق على تسميته **الأمية المعلوماتية** بالإضافة إلى الاستخدام الواسع لهذه التكنولوجيا في حقل علم المكتبات ، حيث أصبح إتقان استخدام الإعلام الآلي و التحكم فيه، حتمية لا مفر منها، و لكن رغم ذلك إلا أن نسبة **14**٪ من الطلبة لا يتقنون هذه التقنيات بشكل جيد في حين أن **12** ٪ من الطلبة لا يتقنونه أصلا، و هذا ما يدل على التقصير الذي تعرفه البرامج المخصصة لتدريس الإعلام الآلي التي تعاني من نقص في الوسائل و التجهيزات المادية فمثلا عدد الحواسيب المتوفرة لا تتلاءم مع عدد الطلبة و هذا ما يؤدي إلى تقديم دروس نظرية حتى في الأعمال الموجهة.

### 7.3.3.تحضير شهادة ليسانس أخرى:

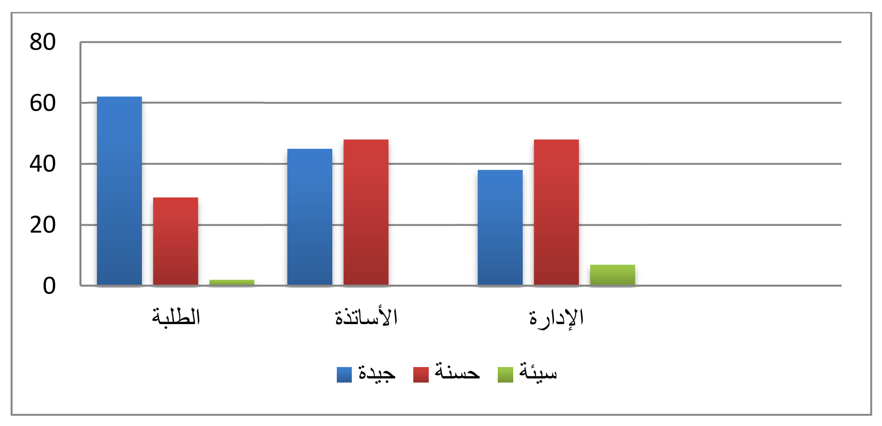
إنّ تحضير شهادة ليسانس أخرى قد ينعكس بالإيجاب على الدراسة في تخصص علم المكتبات باعتبار أنّ علم المكتبات علم **متداخل التخصصات Interdisciplinaire** فاعتماد علم ما على عدّة مقاربات من أجل دراسة ظواهره يجعلنا نقول أن هذا العلم مفتوح لتعدديّة التخصصات[15]، لذلك فدراسة تخصصات أخرى بالإضافة إلى علم المكتبات يصب في صالح التخصص لإثرائه و توسيع آفاقه.




**الشكل البياني رقم (11):** يمثل مدى تحضير شهادة ليسانس أخرى من طرف الطلبة.

و في هذا الإطار عبّر أغلبية الطلبة عن أنّهم لا يقومون بتحضير شهادة أخرى بنسبة 88٪، في حين أنّ نسبة 11 ٪ يقومون بتحضير شهادات أخرى، و بالتالي أغلبية الطلبة يكتفون بدراسة تخصص واحد يوفر لهم المعارف اللازمة و فرص العمل التي يحتاجونها.

### 8.3.3.العلاقة بين أعضاء المنظومة التكوينية:



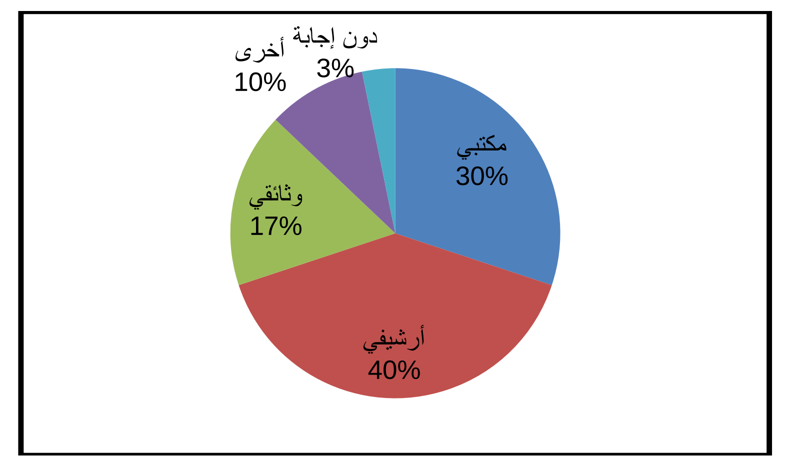

**الشكل البياني (12):** يمثل العلاقة بين أعضاء المنظومة التكوينية.

و في هذا الإطار يرى أغلبية الطلبة أنّ العلاقة فيما بينهم **جيدة** و ذلك بنسبة 66.66 ٪ ، في حين يرى 31.18 ٪ أن علاقتهم بزملائهم **حسنة**، و هذا ما يدل على عدم وجود حساسيات بين الطلبة فيما بينهم و يشير إلى إمكانية الاتصال الناجح و التعاون و التعلم و كذا تقاسم المعلومات و الخبرات و الآراء، أما بالنسبة للعلاقة بين الطلبة و الأساتذة فيرى 51.61 ٪ من الطلبة أن علاقتهم بأساتذتهم **حسنة**، في حين يرى 48.38 ٪ أن علاقتهم بالأساتذة **جيدة**، و هذا يشير إلى العلاقة الإيجابية بين الطالب و الأستاذ مما يحفز الطلبة على الدراسة في التخصص، و فيما يخص العلاقة بين الطلبة و الإدارة يرى 51.61 ٪ أن علاقتهم بالإدارة **حسنة**، و يرى 40.86 ٪ أن علاقتهم بالإدارة **جيدة**، و بالتالي

فالعلاقة بين أعضاء المنظومة التكوينية تراوحت ما بين حسنة إلى جيدة و هذا ما يشجع على التحصيل العلمي لطلبة قسم علم المكتبات.

و ما دام التكوين في تخصص علم المكتبات يهدف بالدرجة الأولى إلى الاندماج في عالم الشغل فإن السؤال الذي يطرح نفسه في هذا السياق هو: هل يطمح الطلبة في العمل مستقبلا في تخصص علم المكتبات أم في مجالات أخرى؟ و ما هي التخصصات الخاصة بعلم المكتبات و التي يريد الطلبة العمل فيها؟

### 9.3.3. العمل المراد مستقبليا بالنسبة للطلبة:



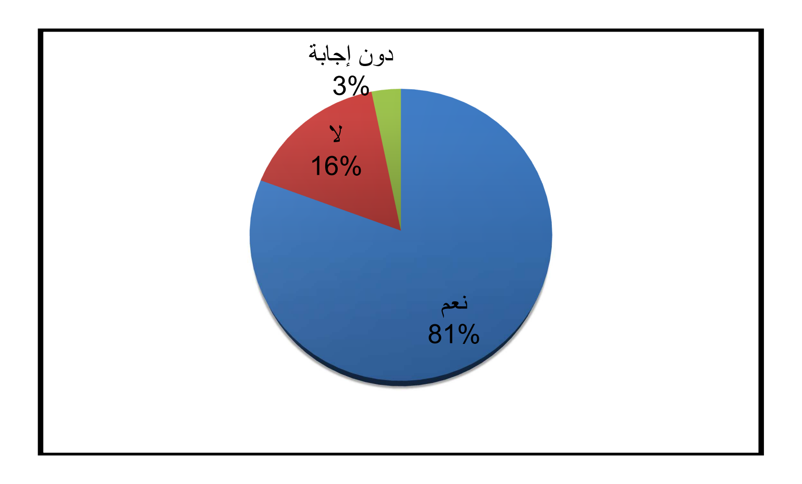

**الشكل البياني رقم (13):** يمثل العمل المراد مستقبلا بالنسبة للطلبة.

نلاحظ من خلال الشكل البياني رقم (13) أن **40**٪ من الطلبة الخاضعين للدراسة يريدون العمل مستقبلا (أي بعد التخرج) في مجال الأرشيف، في حين يريد **30** ٪ من الطلبة العمل في مجال المكتبات، إضافة إلى أن **17**٪ يريدون العمل في مراكز التوثيق، و هذا ما يدل على أن مجال الأرشيف يثير اهتمام الطلبة للعمل فيه و اكتشاف خباياه، بالإضافة إلى المكتبات و مراكز التوثيق التي تعد هي الأخرى من المجالات التي توفر مناصب شغل مهمة لاختصاصي علم المكتبات، أما بالنسبة للاعتبارات الأخرى فإنها تنوعت ما بين التدريس، أخصائي المعلومات، الإدارة و الصحافة، و هي لا تخرج عن إطار التخصص فيما

عدا الصحافة، و بالتالي فالتخصص يوفر مجالا خصبا لمختلف أنواع المهن التي تلبي رغبات دارسيه و ميولاتهم المهنية.

### 10.3.3.رضا الطلبة عن الدراسة في تخصص علم المكتبات:

يعد **الرضا الدراسي** من العوامل المؤثرة على الدراسة في تخصص علم المكتبات حيث يعرف على أنه" الناتج النهائي للمشاعر التي يشعر بها الطالب تجاه المؤسسة الأكاديمية التي يدرس بها متأثرا بمجموعة من العوامل و المتغيرات التي تتعلق بطبيعة دراسته من حيث المقررات الدراسية، برامج ونظم الدراسة ،علاقته بأعضاء هيئة التدريس، بالإضافة إلى الأنشطة والخدمات التي تقدم بداخل تلك المؤسسة الأكاديمية ومدى ملاءمة كل ذلك لطموحه الدراسي ورغبته في التفوق"(16).




**الشكل البياني رقم (14):** يمثل مدى رضا الطلبة عن الدراسة في تخصص علم المكتبات.

و في هذا السياق فإن أغلبية الطلبة راضين عن التخصص بنسبة **81** ٪، في حين أن **16** ٪ ليسوا راضين عن الدراسة في التخصص، و ترجع أسباب الرضا عن الدراسة في تخصص علم المكتبات حسب رأي الطلبة إلى ما يلي:

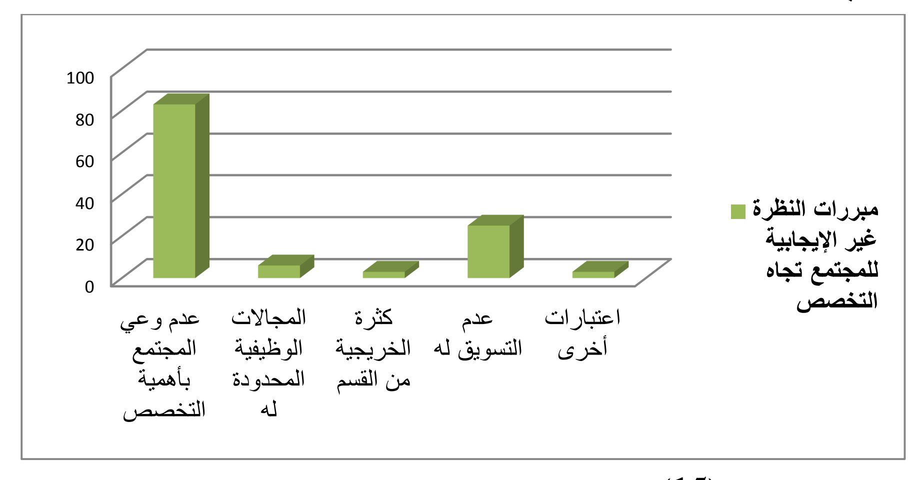
- الرغبة و الاختيار و ذلك من خلال إما أنهم اختاروا هذا التخصص للدراسة أو أنهم وجهوا إليه و بعد الإطلاع عليه أصبحوا يرغبون في استكمال الدراسة فيه.
- تخصص علم المكتبات تخصص ممتع و شيق للدراسة و البحث و الإطلاع عليه.
- تخصص علم المكتبات مواكب للتطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بما يتوافق مع اهتماماتهم و ميولاتهم العلمية و الدراسية.
- أهمية التخصص بالمقارنة مع التخصصات الأخرى سبب رضاهم الدراسة فيه.
- أنه علم متداخل التخصصات.
- توفره على أساتذة مهمين و ذوي كفاءة في المجال.
- يعطي الفرصة لدارسيه للإبداع و الابتكار.

أمّا أسباب عدم رضا الطلبة على الدراسة في تخصص علم المكتبات فترجع حسبهم إلى ما يلي:

- o التخصص لا يناسب الرغبة الدراسية للطلبة.
- o المستوى الضعيف الذي يعاني منه التخصص بالمقارنة مع التخصصات الأخرى بالإضافة إلى مرجعية شعبتهم العلمية في الثانوية.
- o الظروف التعليمية لا تساعد الطلبة على الدراسة.
- o نظام LMD الذي لا يلبي رغباتهم حيث يرون أن النظام الكلاسيكي أفضل من نظام LMD من حيث الأهمية و القيمة العلمية.
- o الدراسة النظرية لا توافق الجانب التطبيقي حيث يواجه الطلبة صعوبة في تطبيق ما تم تعلمه في الجانب النظري على أرض الواقع.
- o صعوبة الوصول إلى الهدف المراد تحقيقه من دراسة هذا التخصص وهو الحصول على نتائج مرضية.

إذا كان هذا رأي دارسي علم المكتبات فكيف ينظر المجتمع للتخصص؟ و ما هي مبررات نظرته غير الإيجابية للتخصص حسب رأي طلبة علم المكتبات؟

### 11.3.3. مبررات النظرة غير الإيجابية للمجتمع تجاه تخصص علم المكتبات:




**الشكل البياني رقم (15):** يمثل مبررات النظرة غير الإيجابية للمجتمع تجاه تخصص علم المكتبات.

نلاحظ من خلال الشكل البياني رقم (15) أن **69** ٪ من الطلبة يرون أن نظرة المجتمع غير الإيجابية للتخصص سببها عدم وعي مجتمعنا بأهمية التخصص ، حيث يجهل المجتمع أهمية التخصص و مكانته في رفع المستوى العلمي لأفراد المجتمع ذلك أن المكتبة هي مكان حفظ الفكر الإنساني و التاريخ يشهد أنّه ما من حضارة تطورت و ازدهرت إلا و كانت لها مكتبات ضخمة على غرار مكتبة الإسكندرية في مصر وبيت الحكمة في العراق و في يومنا هذا مكتبة الكونغرس الو.م.أ ، كما أنّ مراكز الأرشيف تحفظ الوثائق ذات الأهمية التاريخية كالأرشيف العثماني و أرشيف الفترة الاستعمارية هذا الأخير الذي ما يزال- جزء هام منه- الصراع قائما من أجله بين الجزائر و فرنسا إلى يومنا هذا ،و الوثائق ذات الطابع الإداري الخاص بأسرار المؤسسات الحكومية و الاقتصادية و غيرها، بالإضافة إلى الوثائق الخاصة بالأفراد مثل عقود الملكية سجلات الحالة المدنية...وغيرها، بالإضافة إلى مراكز التوثيق و مراكز

المعلومات و غيرها. كما يرى **21** ٪ من الطلبة أن السبب يرجع إلى عدم التسويق للتخصص من خلال إقامة الندوات و المحاضرات و الملتقيات العلمية و كذا الأبواب المفتوحة للتعريف بالتخصص و المهن المتاحة فيه لطلبة البكالوريا و عائلاتهم، بالإضافة إلى أن التعريف بالمكتبات و دورها في المجتمع و التخصص و أهميته من خلال المكتبات العامة يمكن أن يكون بمثابة شكل من أشكال التسويق.

و في سياق آخر يرى 5 ٪ من الطلبة أن السبب يرجع إلى المجالات الوظيفية المحدودة له و هذا غير صحيح فانتشار المكتبات و مراكز الأرشيف و المعلومات ، و كذا التطورات التكنولوجية التي شهدها التخصص أتاحت مجالات واسعة و متعددة لتوظيف أخصائي المكتبات و المعلومات و الأرشيف.

كما أن **3**٪ من الطلبة يرون أن السبب يعود لكثرة الخريجين من القسم، و في هذا السياق أردنا التعرف على عدد المتخرجين من قسم علم المكتبات لجامعة الجزائر 2 في مرحلة ما قبل التدرج وفق ما يبينه الجدول التالي:

**جدول رقم (03):** يمثل عدد المتخرجين من قسم علم المكتبات في مرحلة التدرج من 1975 إلى يومنا هذا[17].

| الشهادة المحضرة | عدد المتخرجين | النسبة المئوية % |
|---|---|---|
| ليسانس (1975 إلى يومنا هذا) | 4875 | 71.73 |
| شهادة الدراسات التطبيقية DUEA (1991 إلى يومنا هذا) | 1755 | 25.82 |
| تقني سامي T .S (1986 - 1990) | 166 | 2.44 |
| المجموع | 6796 | 100 |

لقد وصل عدد المتخرجين من قسم علم المكتبات بجامعة الجزائر2 إلى **6796** متخرجا، و هو عدد قليل بالنسبة إلى عدد المناصب المتوفرة في سوق الشغل

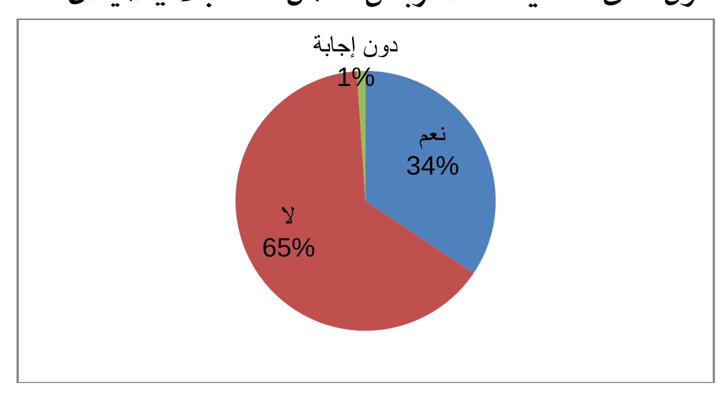
الجزائرية و التي قدرت بــ**10339** منصبا[18]، أي بنسبة 65.73 ٪، و بعجز يقدر بــ 34.27 ٪ ،و بالتالي فالقول بكثرة الخريجين من القسم غير صحيح.

أمّا باقي المبررات - حسب رأي الطلبة- فتمثلت في :

- تدني أهمية الكتاب و المطالعة في المجتمع.
- إهمال المسؤولين لأهمية التخصص.
- نظرة المجتمع السلبية تجاه الأرشيف و المكتبات من خلال ربط فكرة الأرشيف بالغبار.

### 12.3.3..مدة التربص الميداني:

إن تطبيق ما يتم دراسته في الجانب النظري أمر مهم جدا خاصّة إذا تعلق الأمر بعلم المكتبات الذي يعد من العلوم التطبيقية حتى أنه بدأ عبارة عن ممارسات إلى أن أسس **ملفل ديوي** أول مدرسة لتدريس المكتبيين Library School سنة1887[19]، و لذلك يبرمج قسم علم المكتبات تربصا تطبيقيا لمدة 45 يوما إجباريا على كل طالب . و لكن السؤال المطروح في هذا السياق هو هل تكفي هذه المدة للعمل مستقبلا في الميدان حسب رأي الطلبة؟ ، و للتعرف على آراء الطلبة حول مدى كفاية مدة التربص للعمل مستقبلا في الميدان.



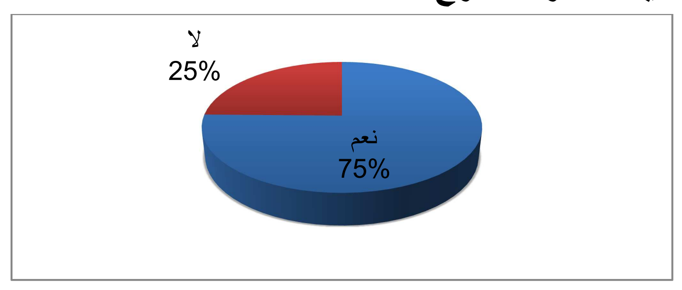

**الشكل البياني رقم (16):** يمثل مدى كفاية مدة التربص الميداني بالنسبة للطلبة.

نلاحظ من خلال الشكل رقم (16) أن أغلبية الطلبة يرون أن مدة التربص لا تكفي للعمل مستقبلا في الميدان و ذلك بنسبة **64**٪، في حين يرى **34.40** ٪ من

الطلبة أن مدة التربص تكفي للعمل الميداني، و ترجع أسباب عدم كفاية مدة التربص الميداني –حسب رأي الطلبة- إلى ما يلي:

- التخصص واسع و مدة 45 يوما غير كافية للإلمام بكل الجوانب الخاصة بالعمل ، و الدوران على كل الوظائف في المؤسسات التوثيقية.
- مدة التربص لا تكفي لكسب الخبرة الكافية لمواجهة عالم الشغل في المستقبل.
- المتربص يحتاج وقتا أطول للتعرف على الميدان و تعلم كيفية مواجهة المشاكل و التحديات و غيرها، و على حد تعبير أحد الطلبة المجيبين على الاستبيان " هل يعقل دراسة نظرية لـ 04 سنوات و تربص لـمدة 45 يوما.؟..".
- المدة غير كافية للتعرف على مشاكل العمل وبالتالي استشارة و الاستفسار من طرف الأساتذة للاستفادة و التعلم.
- لأن الجانب النظري لا يوافق الجانب التطبيقي و بالتالي يحتاج لمدة أطول.

### 13.3.3..قيمة مذكرة التخرج:




**الشكل البياني رقم (17):** يمثل مدى قيمة الأعمال الأكاديمية بالنسبة للطلبة.

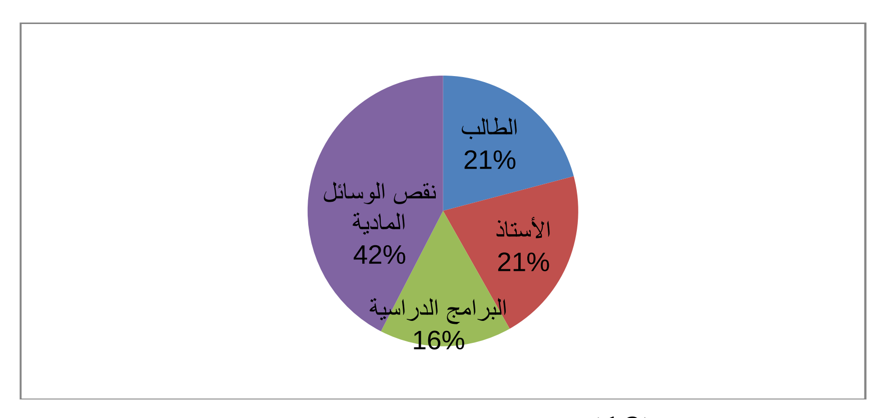
حيث يرى 75٪ من الطلبة أن الأعمال الأكاديمية المنجزة لها قيمة علمية ذلك أنها تمثل خلاصة دراسة أكاديمية لمدة 04 سنوات لليسانس و 03 سنوات لـ LMD و بالتالي فهي ذات قيمة على الأقل بالنسبة للطلبة، في حين يرى 25 ٪

من الطلبة أن الأعمال الأكاديمية ليست لها قيمة علمية، و يرجع المؤيدون لهذا الرأي السبب وراء تراجع القيمة العلمية لمذكرات التخرج إلى ما يلي:

- التكرا و التقليد الذي يفقد القيمة العلمية لمذكرات التخرج سواء تعلق الأمر بتكرار المواضيع أو المعلومات التي تحتويها.
- المواضيع المختارة سواء كانت درست من قبل يتم تغيير فقط المكان أو الجانب الذي عولجت فيه الدراسات السابقة أو أنها تنحصر في الفهارس التحليلية و الدراسات التقييمية.
- أن هذه الأعمال الأكاديمية غير خاضعة للمناقشة من طرف لجنة علمية تكشف عن مواطن الضعف و الخطأ فيها ثم تصحيحها ليتم إيداعها. و للإشارة فإن عملية التحكيم و المناقشة هي التي تضفي القيمة العلمية لمذكرات الماجستير و الدكتوراه، للدوريات و الكتب و غيرها.
- أن أغلب المذكرات لا تنجز بالمجهود الشخصي للطلبة و إنما يتم الاعتماد فيها على ما أنجزه الآخرون و ما ينشر على شبكة الإنترنت و هذه الأخيرة - الإنترنت- و اعتمادها كمصدر للمعلومات يسيل كثيرا من الحبر و يثير كثيرا من الجدل.
- جل المذكرات لا تطابق قوانين البحوث العلمية و هذا يرجع إلى عدم وجود المناقشة و الرقابة على الأعمال الأكاديمية.

### 14.3.3.مرجعية تدني مستوى طلبة قسم علم المكتبات و التوثيق:

السؤال الذي يطرح في هذا السياق: إلى ماذا يرجع تدني مستوى طلبة قسم علم المكتبات؟ هل يرجع ذلك إلى الأستاذ أو البرامج الدراسية أو الوسائل المادية أو للطالب نفسه؟




**الشكل البياني رقم (18): يمثل مرجعية تدني مستوى طلبة قسم علم المكتبات.**

نلاحظ من خلال الشكل البياني رقم (18) أن **42**٪ من الطلبة يرون أن سبب تدني المستوى العلمي لهم هو نقص الوسائل المادية الخاصة بالدراسة خاصة في ظل إدخال الإعلام الآلي كبرنامج يدرس في غياب الوسائل الضرورية مثل: أجهزة الإعلام الآلي، قاعات خاصة، شبكة كهربائية مناسبة ،شبكة الانترنت،...الخ هذا بغض النظر عن الوسائل الأخرى كالقاعات المناسبة، تجهيز المدرج و تهيئته، الكراسي والطاولات...الخ، في حين يرى **21**٪ أن السبب يعود إلى الأساتذة و الطلبة معا فمن جهة **الأساتذة** حيث يرى الطلبة أن هناك نقصا في الكفاءات أي الأساتذة في التخصص ، وكذا نقص الإنتاجية العلمية لهم، و من جهة أخرى **الطلبة** و ذلك من خلال تقصيرهم في طلب العلم و البحث والاعتماد على السهل دون بذل مجهودات كبيرة في سبيل التعلم خاصة أن الطالب إذا بذل جهدا أم لا فهو ينجح في كلتا الحالتين !؟، وفي سياق آخر يرى 16٪ من الطلبة أن السبب يعود إلى البرامج المدرسة في القسم فهناك برامج يجب إدراجها وأخرى يجب إلغاؤها.

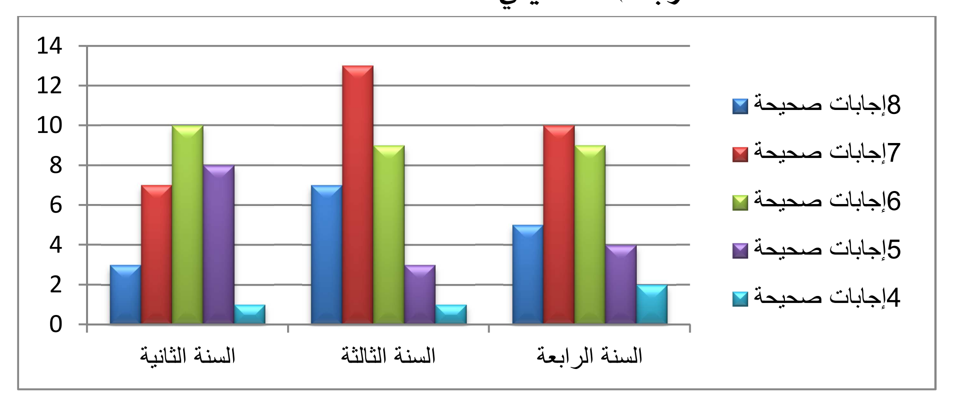
و بالتالي فتدني مستوى طلبة قسم علم المكتبات يرجع إلى كل تلك العوامل مجتمعة: الطلبة، الأساتذة، نقص الوسائل المادية، البرامج الدراسية.

### 4.3.تقييم مستوى الطلبة:

إن عملية تقييم مستوى طلبة قسم علم المكتبات لجامعة الجزائر 2 أمر نسبي ، و ذلك لأن عملية التقييم ليست عملية رياضية تكون نتائجها ثابتة، و بالتالي فالنتائج تبقى نسبية و قد قمنا بعملية التقييم هذه من خلال طرح 08 أسئلة و التي تخص بعض البرامج المدرسة في القسم و كانت هذه الأسئلة في مستوى كل الطلبة لأنها تتعلق بمعلومات أساسية يتوجب على أي طالب في تخصص علم المكتبات معرفتها، و قد و تعلقت الأسئلة بالمواضيع التالية:

الفهرسة، التصنيف، التسمية الأصلية للتخصص، تاريخ الكتب و المكتبات (الطباعة)، الأرشيف تكنولوجيا المعلومات، الاستخلاص، أنواع المكتبات.

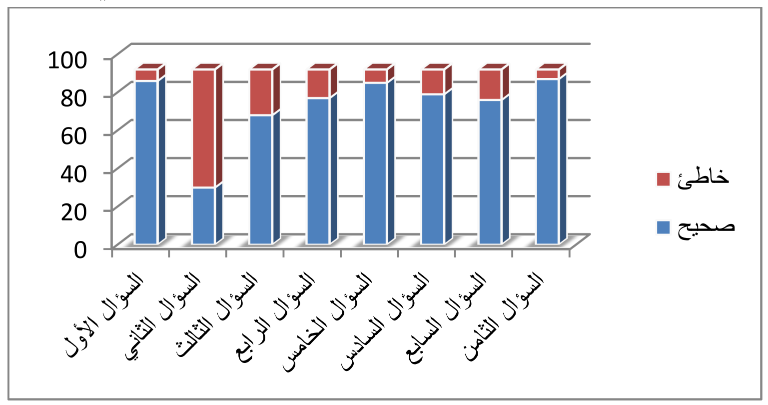
و قد تمثلت عدد الإجابات الصحيحة بالنسبة للسنوات المدروسة (السنة الثانية، السنة الثالثة، السنة الرابعة) كما يلي:




**الشكل البياني رقم (19):** يمثل الإجابات الخاصة بأسئلة تقييم مستوى الطلبة.

و قد مثلت نسبة الإجابات الصحيحة 16 ٪ من عدد الطلبة الخاضعين للدراسة و هذا ما يدل بشكل ملموس على تدني مستوى طلبة قسم علم المكتبات باعتبار أن الأسئلة كانت في متناول الجميع و بالتالي يمكن لأي طالب يدرس في قسم علم المكتبات الإجابة عليها بغض النظر عن السنة التي يدرس فيها، و في هذا الإطار نلاحظ أن مستوى الطلبة متقارب ما بين السنوات الثانية و الثالثة و الرابعة حيث تراوحت نسبة الإجابات الصحيحة ما بين 7 و 6 إجابات صحيحة من أصل 8 أسئلة بالنسبة لكل من السنوات الثلاث المدروسة.


أمّا بالنسبة لعدد الإجابات الصحيحة لكل سؤال فتمثلت فيما يلي:




**الشكل البياني رقم (20):** يمثل عدد الإجابات الصحيحة بالنسبة لكل سؤال.

**نلاحظ من خلال الشكل البياني رقم (20) أن النتائج الخاصة بعدد الإجابات الصحيحة في كل سؤال تمثلت فيما يلي:**

1. **السؤال الأول: الترقيم الدولي للكتاب هل هو: ISBN أو ISSN أو أخرى؟**

**و قد أجاب 93.47٪ من الطلبة أجابوا إجابة صحيحة و هو ما يمثل الأغلبية، إلا أن 6.52 ٪ أجابوا إجابة خاطئة لاعتقادهم أن الترقيم الدولي للكتاب هو ISBD في خلطهم بين الترقيم و التقنين الدوليين للكتاب.**

2. **السؤال الثاني: من هو صاحب التصنيف العشري العالمي؟**

**حيث أجاب 32.60٪ إجابة صحيحة، في حين أجاب 67.39 ٪ من الطلبة إجابة خاطئة، و هذا يدل على النقص الكبير الذي يعانيه الطلبة في التصنيف فإذا كان الطالب لا يفرق بين واضع تصنيف ديوي العشري و التصنيف العشري العالمي فكيف يمكنه تطبيق أحد هذه التصانيف في المكتبات التي سيعمل فيها مستقبلا؟**

3. **السؤال الثالث: مصطلح "bibliothéconomie" هل يعني: علم المكتبات، اقتصاد المكتبات أم علم الكتاب؟**

مصطلح bibliothéconomie" مكون من جزئين: مكتبات bibliothèque و économie اقتصاد أي اقتصاد المكتبات ، حيث أجاب 73.91 ٪ من الطلبة إجابة صحيحة ، في حين أن 26.08٪ من الطلبة أجابوا إجابة خاطئة، و النسبة هذه الأخيرة رغم ضعفها إلا أنها تبين أن بعض الطلبة غير ملمين بكل المصطلحات و المفاهيم الخاصة بالتخصص و هذا يعتبر بمثابة ضعف بالنسبة للطالب.

4. **السؤال الرابع:** اخترعت الطباعة بالحروف المتحركة سنة 1446 من طرف: غوتنبرغ، بي شينغ أم سونوفيلدر؟

تعد الطباعة بمثابة أحد الاختراعات الثلاثة الكبرى التي اخترعها الإنسان بالإضافة إلى الكتابة و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، و قد أجاب 83.69 ٪ من الطلبة إجابة صحيحة، في حين أجاب 16.41 ٪ من الطلبة إجابة خاطئة، وتعتبر هذه النسبة الأخيرة - نسبة الطلبة الذين أجابوا إجابة خاطئة – و رغم قلتها إلا أنها تدل على وجود عدد من الطلبة الذين ما زالوا يجهلون تاريخ الطباعة التي تعد كما ذكرنا سابقا أحد الاختراعات الكبرى للإنسان باعتبارها مثلت نقطة تحول في انتشار الكتب و المكتبات و ساهمت في إخراج الكتاب من مرحلة المخطوط إلى مرحلة المطبوع، من احتكار الكتاب لدى رجال الدين و الطبقة الحاكمة و المثقفة إلى عامة الناس، من قلة عدد النسخ إلى الانفجار الوثائقي.

5. **السؤال الخامس:** مكان جمع الوثائق التاريخية هل هو مركز الأرشيف، مكتبة أو مركز توثيق؟

حيث أجاب **92.39** ٪ من الطلبة إجابة صحيحة ،في حين أجاب **7.60** ٪ من الطلبة إجابة خاطئة ، و يعتبر الأرشيف علما قائما بحد ذاته ،كما أنه يتكون من ثلاث مراحل لحياة الوثيقة الأرشيفية وهي : الأرشيف الجاري، الأرشيف المؤقت ، و الأرشيف التاريخي و هذا الأخير يتم عندما تأخذ الوثيقة قيمة تاريخية و بالتالي يتم حفظها في مركز الأرشيف للرجوع إليها

للإطلاع و البحث، و بما أن أغلب الطلبة أجابوا إجابات صحيحة فإن هذا يدل على معرفتهم بهذا العلم ووعيهم بأهميته.

6. **السؤال السادس:** "استعمال نظام آلي في المكتبة" هل يجعل هذه المكتبة: مكتبة تقليدية، مكتبة محوسبة، مكتبة رقمية أو مكتبة افتراضية؟

و قد أجاب **85.86** ٪ من الطلبة إجابة صحيحة و هذا مؤشر جيد لطلبة القسم، في حين أجاب **14.13** ٪ من الطلبة إجابة خاطئة، و بالتالي و نحن في عصر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال مازال بعض الطلبة لا يفرقون بين أنواع المكتبات من حيث مدى إدخال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال عليها إلا أن هذا لا يشكل عجزا أو نقصا بالنسبة للطلبة لأن الجدل مازال قائما حول هذه المصطلحات بين من يستخدمها بشكل تبادلي و بين من يضع حدودا فاصلة بينها.

7. **السؤال السابع:** "استخراج أكبر قدر من المعلومات و تمثيله بأقل عدد من الكلمات" هل يمثل عملية الفهرسة، التصنيف أو الاستخلاص؟

و في هذا الإطار أجاب **82.60**٪من الطلبة إجابة صحيحة ، في حين أجاب **17.39**٪ من الطلبة إجابة خاطئة و هذا ما يدل على تدني مستوى الطلبة في القسم لأنه ليس المهم الذين أجابوا إجابات صحيحة و لكن المهم هو النسبة التي أخطأت، و ذلك للوقوف على موضع الخلل في العملية التكوينية ، لأن عملية الاستخلاص من بين العمليات المهمة في السلسلة التوثيقية للمكتبة ومعرفة تعريفها أمر مهم بغض النظر عن أهمية التحكم في كيفية إعداد المستخلصات الأمر الذي يجهله أغلب الطلبة حتى أنهم يواجهون مشكلة في إعداد المستخلصات الخاصة بمذكرات التخرج الخاصة بهم.

8. **السؤال الثامن:** المكتبة التي تحفظ الإنتاج الفكري الوطني و تنتج البيبليوغرافيا الوطنية بالاعتماد على الإيداع القانوني هل هي: المكتبة الجامعية، المكتبة الوطنية، المكتبة المتخصصة أو المكتبة المدرسية؟

وفي إطار هذا السؤال أجاب **94.59**٪ من الطلبة الخاضعين للاستبيان إجابة صحيحة ، في أجاب **5.43** ٪ إجابة خاطئة، و هذا يدل على أن أغلب طلبة قسم علم المكتبات يفرقون بين الأنواع المختلفة من المكتبات، حيث أن خصوصية المكتبة الوطنية هو حفظ الإنتاج الفكري الوطني و التعريف به عن طريق البيبليوغرافية الوطنية كما يتم الاعتماد على قانون الإيداع القانوني الذي يلزم كل ناشر إيداع مجموعة من النسخ من مطبوعه لدى المكتبة الوطنية.

## 4.نتــائج الدراســـــة:

تمثلت نتائج الدراسة في ما يلي:

- بالنسبة للخلفيات الأكاديمية لطلبة قسم علم المكتبات بجامعة الجزائر 2 فقد توصلنا إلى أن 75٪ من الطلبة درسوا في الشعب الأدبية، كما أن 63٪ من الطلبة تحصلوا على تقدير مقبول في شهادة البكالوريا.
- بالنسبة للخلفيات الاجتماعية للطلبة فإن 75٪ منهم يعيشون في مناطق حضرية، أمّا الخلفيات الاقتصادية للطلبة فـ 84٪ من الطلبة هم ذووا مستوى معيشي متوسط.
- فيما يتعلق بدوافع التحاق الطلبة بتخصص علم المكتبات فقد أرجع 38٪ من الطلبة سبب اختيارهم للتخصص إلى الرغبة الشخصية و 37٪ منهم إلى نصيحة الآخرين(الأهل و الأصدقاء)، و تمثلت دوافع التحاق الطلبة بالتخصص مرتبة حسب الأهمية كما يلي:

1. حب العمل في مجال المعلوماتية.
2. الحصول على مؤهل جامعي.
3. بيئة العمل مناسبة للإناث.
4. حب القراءة ومصادرها و الخدمة في إطارها

- 74٪ من الطلبة يرغبون في استكمال الدراسات العليا في تخصص علم المكتبات.
- احتلت المواد التكنولوجية المرتبة الأولى من حيث المواد الدراسية المفضلة لدى طلبة قسم علم المكتبات بنسبة 48٪، تلاها الأرشيف بنسبة 29٪.
- أغلبية الطلبة يحضرون الدروس و الأعمال الموجهة معا بنسبة 67٪ إلا أن فرضية عدم إجبارية الحضور في الأعمال الموجهة جعلت أغلبية الطلبة يريدون التغيب أحيانا بنسبة 60٪، و بالتالي فالطلبة لا يرغبون حقيقة في الحضور و إنما يتم إجبارهم عليه.
- 60٪ من الطلبة يستعينون بالمكتبة أحيانا، في حين 64٪ من الطلبة يتقنون اللغات الأجنبية، و 69٪ من الطلبة يتقنون الإعلام الآلي، بالإضافة إلى أن 88٪ منهم لا يحضّرون شهادة ليسانس أخرى.
- 66٪ من الطلبة علاقتهم بزملائهم جيدة، في حين تراوحت علاقتهم بالأساتذة و الإدارة من حسنة إلى جيدة.
- يرغب 40٪ من الطلبة في العمل مستقبلا في ميدان الأرشيف، ثم في مجال المكتبات بنسبة 30٪ من الطلبة.
- عبر 81٪ من الطلبة عن رضاهم على الدراسة في تخصص علم المكتبات.
- يرجع 69٪ من الطلبة مبررات النظرة غير الإيجابية من طرف المجتمع تجاه التخصص إلى عدم وعي المجتمع بأهمية التخصص.
- يرى 65٪ من الطلبة أن مدة التربص الميداني المقدرة بـ 45 يوما غير كافية للعمل مستقبلا في الميدان، كما أن 75٪ من الطلبة يرون أن مذكرات التخرج لها قيمة علمية على الأقل بالنسبة إليهم.
- يرجع 42٪ من الطلبة أن سبب تدني المستوى العلمي لطلبة قسم علم المكتبات إلى نقص الوسائل و الإمكانيات المادية، ثم الأساتذة و الطلبة أنفسهم بنسبة 21٪ و أخيرا البرامج المدرسية.

- مستوى طلبة قسم علم المكتبات في تراجع مستمر حيث أن 16٪ فقط من الطلبة أجابوا إجابات صحيحة كليا على الأسئلة الخاصة بتقييم المستوى.

**5.الاقتراحات الخاصة بتحسين المستوى العلمي لدارسي علم المكتبات:**

تتمثل الاقتراحات التي قدمها الطلبة لتحسين مستواهم في:

- ✓ توفير الوسائل المادية اللازمة مثل: أجهزة الإعلام الآلي، شبكة الانترنت...الخ.
- ✓ إعادة النظر في البرامج المدرسة في القسم بحيث تتماشى مع متطلبات العصر لضمان تكوين جيد يتماشى مع التطور الحاصل في الميدان.
- ✓ تكوين المكونين أي الأساتذة تكوينا عالي المستوى، بالإضافة إلى إقامة دورات تكوينية، ملتقيات علمية، بعثات علمية إلى الخارج...و غيرها.
- ✓ توفير مكتبة للقسم تتلاءم و حاجيات الطلبة العلمية.
- ✓ الاهتمام بالجانب التطبيقي من خلال تطبيق الدروس النظرية في الأعمال الموجهة، و تنظيم زيارات ميدانية إلى مختلف المؤسسات التوثيقية و المتابعة لتربصات الطلبة.
- ✓ إقامة الملتقيات العلمية و الندوات و الأيام الدراسية لتسهيل الاتصال العلمي بين المتخصصين في الميدان العلمي.
- ✓ التماشي مع التطورات التكنولوجية الحديثة من خلال تطبيق التقنيات الحديثة و تطويرها في المؤسسات التوثيقية.
- ✓ انضباط الطلبة، الأساتذة و الإدارة.
- ✓ الاهتمام بتخصص علم المكتبات و التسويق له من طرف أهل التخصص.
- ✓ تحسين التعامل بين الإدارة و الطلبة، و كذلك بين الإدارة و الأساتذة.
- ✓ تحسين نظام L.M.D الذي يمثل مصدر قلق حقيقي للطلبة لضيق مدة التكوين و الاهتمام بالكم دون النوع في الدروس المبرمجة لطلبة نظام L.M.D.

## الخاتـــمـــة:

إن القيام بدراسة خصائص الطلبة و خلفياتهم و دوافع الالتحاق بالتخصص ثم التعرف على مستواهم، يعد خطوة مهمة من أجل الوصول إلى تقييم المنظومة التكوينية ككل، و حقيقة أن هناك تدنيا كبيرا في مستوى طلبة قسم علم المكتبات، و بالتالي فالأخذ بنتائج هذه الدراسة سيكون خطوة أولى لتشخيص الوضع ثم النظر في الحلول و الإجراءات التي يمكن من خلالها الرفع من مستوى طلبة قسم علم المكتبات و بالتالي الرفع من مستوى التخصص ككل، لأن قيمة و مستوى أي تخصص تقاس بقيمة و مستوى المتخصصين فيه ، إلاّ أنّ إصلاح المنظومة التكوينية يعتبر بمثابة تحد يجب رفعه من خلال توفير الإمكانيات المادية و البشرية بالإضافة إلى الإرادة من جانب المسؤولين، و كذا وضع إستراتيجية يتم من خلالها تحديد الأهداف المراد الوصول إليها و هي رفع مستوى التكوين الجامعي في قسم علم المكتبات و تسخير كل ما يلزم لتحقيق هذه الأهداف.

## قـــائـــمـــة الـــمـــراجع:


1.باشيوة سالم.2009. الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية "بن يوسف بن خدة".] Cybrarian Journal. على الخط المباشر]. ع 21، ديسمبر 2009. تاريخ الاطلاع(2013/11/15).
http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=492:-q-q&catid=144:2009-05-20-09-53-29&Itemid=62

2. Constantin. L.A.1839. Bibliothéconomie. Instructions sur l'arrangement, la conservation et l'administration des bibliothèques. Paris: J.Techener libraire, 1839.p 18.

3. Reitz, Joan M. ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science. Libraries Unlimited. [En ligne]. [Document consulté le 03/11/2013].
http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_A.aspx

4.حامة مصطفى.2001.تدريس الأعلام الآلي بقسم علم المكتبات بالجزائر بين النظرية و التطبيق. الندوة العربية حول التكوين الجامعي في مجال علم المكتبات و المعلومات. الجزائر:دار الحكمة، 2001.ص.208.

5.إحصائيات مقدمة من طرف مصلحة الدراسات لقسم علم المكتبات و التوثيق للموسم 2012- 2013.

6. Oxford Advanced Learner's Compass.dictionary available in CD-Rom.

7.تيليوين،حبيب.2002.التكوين في التربية: التكوين التربوي في العالم و في الجزائر. الجزائر:دار الغرب،2002. ص.12.

8.نظمي شحادة، محمد أرسلان، رياض الجبلي. 2000.إدارة الموارد البشرية.عمان: دار الصفاء، 2000.ص.51.

9.أحمدي ناهد حمدي.1989.مناهج البحث في علوم المكتبات .الرياض: دار المريخ، 1989. ص.29.

10.دليل جامعة الجزائر

11.امتحان البكالوريا هو امتحان يجتازه الطالب للانتقال من المرحلة الثانوية إلى المرحلة الجامعية.

12.Mehenni Akbal .2012.sur une phrase de Gabriel Naudé. *documentation et bibliothèque*.vol. 58, n.4 ,oct-dec.2012.

13.شوقي فياض درويش صبيحات. 2003.دوافع التحاق الطلبة ببرامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية.مذكرة ماجستير:جامعة النجاح الوطنية(كلية الدراسات العليا):فلسطين:2003.ص14.

14.مهنيّ أقبال، فاطمة شباب.2009.مقاربات البحث في علم المكتبات والتوثيق. Cybrarians Journal. [على الخط المباشر].ع.20، سبتمبر 2009.تاريخ الاطلاع 2013/05/12.

http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=458:2011-08-11-22-26-11&catid=133:2009-05-20-09-50-11&Itemid=61

15.مهنيّ أقبال، فاطمة شباب.2010. المقاربة الوظيفية وتطبيقها من أجل تصنيف الهيئات التوثيقية. Cybrarians Journal . [على الخط المباشر]. ع 23، سبتمبر 2010. تاريخ الإطلاع 2013/05/12.

http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=485:2011-08-12-10-18-44&catid=167:2009-05-20-10-03-11&Itemid=71

16.عزة فاروق جوهري. الرّضا الدراسي تجاه تخصص المكتبات و المعلومات:دراسة حالة لقسم علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز شطر الطالبات. ص.6.

17.إحصائيات مقدمة من طرف مصلحة الدراسات بقسم علم المكتبات بجامعة الجزائر 2 للموسم الجامعي 2012- 2013.

18.غرارمي وهيبة سعيدي.2007.التكوين الجامعي في علم المكتبات و ملاءمته لسوق الشغل الجزائرية:دراسة ميدانية:قسم علم المكتبات: دكتوراه:الجزائر، 2007. ص.247.

19. Reitz, Joan M. ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science. Libraries Unlimited. [En ligne]. [Document consulté le 03/11/2013].

http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_A.aspx

**الهوامش :**

---

[1] قاسم، حشمت. خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها. القاهرة: دار غريب، [د.ت.]. ص18.

[2] صابر، فاطمة عوض، خفاجة، ميرفت علي. أسس ومبادئ البحث العلمي. الإسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية،2002.ص.194

[3] وعلي، محمد الطاهر. التكوين المستمر: مفهومه، أهميته. مجلة المربي. 1996، ع.1، ص. 12

[4] بوعبد الله، محمد. تقويم برامج التكوين الجامعي لمهندسي الإلكتروتقني على ضوء المقارنة النسقية: دراسة ميدانية مؤسسة " كهريف ". رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير: علم النفس والعلوم التربوية، قسنطينة، 1996. ص. 10

[5] دريدي، نورة. تقويم العملية التكوينية الموجهة للمربين المختصين في علم النفس الحركي. رسالة مقدمة لنيل شهادة الدراسات العليا المتخصصة: علم النفس والعلوم التربوية، قسنطينة، 1996. ص.5

[6] عزيز، صبحي خليل. أصول وتقنيات التدريس والتدريب، بغداد: مركز التعريف والنشر، 1985. .ص. 158

[7] بودريان، عز الدين. الوسائل التكنولوجية الحديثة وأثرها في سلوك المستفيدين والمكتبيين: نتائج دراسة ميدانية. المجلة العربية للمعلومات. 2000، مج 21، ع.2. ص. 112

[8] عشوي، نصر الدين. استخدام تكنولوجيا المعلومات: نحو وضع سياسة وطنية لتكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات الجامعية الجزائرية: أعمال اليومين الدراسيين المنعقدين يومي 14/13 ماي 2001. جمع وتقديم عبد المالك بن السبتي، كمال بطوش. [د.م]: [د.ن]، 2001. ص. 183

[9] Le Coadic، Yeves. Usages et usagers de l'information, Paris: ADBS, 1997. P.27

[10] صوفي، عبد اللطيف. المكتبات الجامعية والبحث العلمي في مجتمع المعلومات، المجلة العربية للمعلومات. 2000، مج21، ع.2. ص. 37

[11] درويش، محمد. تحليل حاجات التكوين للمربين المتخصصين العاملين بالمراكز الطبية التربوية لأطفال متخلفين ذهنيا، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير: علم النفس والعلوم التربوية، قسنطينة: 1997. ص. 29

[12] صوفي، عبد اللطيف. نحو سياسة عربية موحدة للتعليم في علوم المكتبات والمعلومات. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 2001. ص. 215

[13] بودريان، عز الدين. المرجع السابق. ص. 113

[14] Lemeur, Y. Vette. Recherche documentaire et auto-formation a l'école, Argos, Juin 1996, n° 17.P.9

[15] Ibid .p9

[16] بركات، علي. التعليم المستمر والتثقيف الذاتي. القاهرة: دار الفكر العربي، 1988. ص.23

[17] المرجع نفسه. ص.10

[18] وعلي، محمد الطاهر. المرجع السابق. ص. 14.

[19] عطية، هاني محي الدين. تسويق الذات: رؤية جديدة لأخصائي المكتبات والمعلومات في الوطن العربي. **مجلة لاتجاهات الحديثة للمكتبات والمعلومات**، 2000، مج.7، ع.14. ص. 22

[20] محيريق، مبروكة عمر. العاملون بالمكتبات ومراكز المعلومات والتعليم المستمر، **المجلة العربية للمعلومات**، 1993، مج.14، ع.1. ص.114

(21) سبقية ميلاد . **نحو نظام عربي للمعلومات: ليبيا نموذجاً** . أعمال المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان إدارة المكتبات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة، نوفمبر 2002. لبنان . ص. 412-423

(22) سهير ابراهيم حسن . **نحو سياسة وطنية للمعلومات بمصر: الواقع والمستقبل** . أعمال المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان إدارة المكتبات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة، نوفمبر 2002. لبنان. ص. 397- 410

(23) حنان الصادق بيزان . **السياسات الوطنية للمعلومات: منهجية الألفية الثالثة** . مجلة اعلم، ع.1، (أكتوبر 2007) . ص.ص. 195- 212

(24) John McDonald . **Vers une stratégie nationale sur l'information numérique** . Revue des initiatives internationales pertinentes . canada : bibliothèque et archive de canada, 2006 .- p.31

[En ligne] https://www.collectionscanada.gc.ca/obj/012018/f2/012018-3300-f.pdf [Consulté le 28.05.2014]

(25) رياض صباحين . **إدارة التغيير ترف أم ضرورة** . مجلة رسالة المكتبة مج47، ع.4 (كانون الأول 2012) . ص.ص. 103- 122

(26) حنان الصادق بيزان . **مرجع سابق.**

(27) كريم مراد . **مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجاً** . أطروحة دكتوراه، قسم علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2008 . ص. 235

(28) خالد الجبري، حمد السعدون. **السياسات الوطنية للمعلومات بين الطموحات والتحديات** . المعلوماتية، ع.7 .- ص.ص. 10- 16

(29) نعيمة بن ضيف الله . **دور المكتبة الجامعية الجزائرية في إرساء قواعد النظام الوطني للمعلومات: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قالمة**. رسالة ماجستير، علم المكتبات والتوثيق، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006.ـ ص.92

(30) مالك بن نبي . **تأملات** .- ط.9 .- بيروت: دار الفكر المعاصر، 2009 .- ص22

(31) M. Jean-François COLLIN. **Évaluation de la politique publique de numérisation des ressources culturelles**. rapport définitif phase II – 3 juin 2014 En ligne www.modernisation.gouv.fr/epp_numerisation-des-ressources-culturelles_rapport-final.pdf [Consulté le 11.02.2014 ]

Victor montviloff. **Politiques nationales de l'information : manuel concernant la formulation, l'approbation, la mise en œuvre et l'action d'une politique nationale de l'information**. Paris : UNESCO, 1990.